

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL



TESIS

Satisfacción laboral y engagement laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial de
Lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

AUTOR:

Rios Chihuan, Edwin

PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Estratégica Empresarial

ASESOR:

DR. Vegas Gallo, Edwin Agustin

ORCID iD 0000-0002-2566-0115

LIMA-PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este logro está dedicado para mi esposa, hijas, padres y familiares quienes me apoyaron y fueron importantes para el desarrollo de este proyecto

AGRADECIMIENTO

Ante la finalización de este proyecto, quiero agradecer a mis padres Celestina y Marceliano, quienes siempre han visto por mí y apoyaron los logros que he obtenido. A mi esposa Miriam por el apoyo incondicional en el trabajo durante el desarrollo de la maestría. A mis hijas Claudia y Gabriela por su soporte constante. A mis profesores de la maestría por la dedicación en la enseñanza de cada una de las materias. A la Universidad Peruana de Ciencias e Informática por la oportunidad de aprendizaje y mejora en mi vida profesional.

INDICE

| | |
|---|------|
| CARATULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| INDICE..... | iv |
| INDICE DE TABLAS | viii |
| INDICE DE FIGURAS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCION..... | xiii |
| Capítulo I: 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Descripción del problema | 1 |
| 1.2. Definición del problema | 6 |
| 1.2.1. Problema general | 6 |
| 1.2.2. Problemas específicas..... | 6 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 7 |
| 1.3.1. Objetivo general | 7 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 7 |
| 1.4. Hipótesis de la investigación | 7 |
| 1.4.1. Hipótesis general | 8 |
| 1.4.2. Hipótesis específicas..... | 8 |
| 1.5. Variables y dimensiones..... | 8 |

| | |
|---|----|
| 1.6. Justificación de la investigación | 9 |
| Capitulo II: 2. MARCO TEORICO | 10 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 10 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 13 |
| 2.2.1. Sobre la variable satisfacción laboral | 13 |
| 2.2.2. Sobre las dimensiones de la satisfacción laboral..... | 15 |
| 2.2.3. Sobre la variable engagement laboral..... | 18 |
| 2.2.4. Sobre las dimensiones del engagement laboral | 24 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 26 |
| Capitulo III: 3. DISEÑO METODOLÓGICO..... | 28 |
| 3.1. Tipo de investigación | 28 |
| 3.2. Diseño de investigación | 28 |
| 3.3. Población y muestra de la investigación..... | 29 |
| 3.4. Técnicas para la recolección de datos | 30 |
| 3.4.1. Descripción de los instrumentos..... | 30 |
| 3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos..... | 30 |
| 3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos..... | 32 |
| Capitulo IV: 4. PRESENTACION DE RESULTADOS | 33 |
| 4.1. Presentación e interpretación en tablas y figuras | 33 |
| 4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones..... | 33 |
| 4.1.1.1. Para la variable satisfacción laboral | 33 |
| 4.1.1.2. Para la dimensión condiciones físicas y/o laborales..... | 34 |

| | |
|--|----|
| 4.1.1.3. Para la dimensión beneficios laborales..... | 35 |
| 4.1.1.4. Para la dimensión políticas administrativas..... | 36 |
| 4.1.1.5. Para la dimensión relaciones sociales..... | 37 |
| 4.1.1.6. Para la dimensión desarrollo personal | 38 |
| 4.1.1.7. Para la variable engagement laboral | 39 |
| 4.1.1.8. Para la dimensión vigor | 40 |
| 4.1.1.9. Para la dimensión dedicación | 41 |
| 4.1.1.10. Para la dimensión absorción..... | 42 |
| 4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones | 43 |
| 4.1.2.1. Tabla cruzada para las variables satisfacción y engagement laboral..... | 43 |
| 4.1.2.2. Tabla cruzada para la variable satisfacción laboral y la dimensión vigor..... | 44 |
| 4.1.2.3. Tabla cruzada para la variable satisfacción laboral y la dimensión dedicación..... | 44 |
| 4.1.2.4. Tabla cruzada para la variable satisfacción laboral y la dimensión absorción..... | 45 |
| 4.1.3. Prueba de normalidad | 46 |
| 4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación | 47 |
| 4.1.4.1. Contraste de la hipótesis general | 47 |
| 4.1.4.2. Contrastación de la primera hipótesis específica..... | 48 |
| 4.1.4.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica | 50 |

| | |
|---|----|
| 4.1.4.4. Contrastación de la tercera hipótesis específica | 51 |
| Capítulo V: 5. DISCUSION | 54 |
| 5.1. Discusión de resultados obtenidos | 54 |
| 5.2. Conclusiones | 60 |
| 5.3. Recomendaciones | 61 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 64 |
| ANEXOS | 70 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia..... | 70 |
| Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos | 71 |
| Anexo 3. Base de datos..... | 73 |
| Anexo 4. Evidencia digital de similitud | 74 |
| Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio | 75 |
| Anexo 6. Matrices de validación de expertos..... | 76 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Distribución mundial de engagement laboral por regiones | 3 |
| Tabla 2 Distribución de engagement laboral en América Latina..... | 3 |
| Tabla 3 Tabla de evaluación de expertos | 31 |
| Tabla 4 Confiabilidad de Cronbach | 31 |
| Tabla 5 Baremos de interpretación de alfa de Cronbach | 31 |
| Tabla 6 Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral | 33 |
| Tabla 7 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y/o laborales..... | 34 |
| Tabla 8 Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales..... | 35 |
| Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión políticas administrativas | 36 |
| Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión relaciones sociales | 37 |
| Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal | 38 |
| Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable engagement laboral..... | 39 |
| Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión vigor | 40 |
| Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión dedicación | 41 |
| Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión absorción..... | 42 |
| Tabla 16 Tabla cruzada entre la variable satisfacción laboral y la variable engagement laboral..... | 43 |
| Tabla 17 Tabla cruzada entre la variable satisfacción laboral y la dimensión vigor | 44 |
| Tabla 18 Tabla cruzada entre la variable satisfacción laboral y la dimensión dedicación | 45 |
| Tabla 19 Tabla cruzada entre la variable satisfacción laboral y la dimensión absorción | 45 |
| Tabla 20 Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral y sus dimensiones | 46 |
| Tabla 21 Prueba de normalidad para la variable engagement laboral y sus dimensiones | 46 |

| | |
|---|----|
| Tabla 22 Prueba de correlación para la hipótesis general..... | 47 |
| Tabla 23 Prueba de correlación para la primera hipótesis específica | 49 |
| Tabla 24 Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica | 50 |
| Tabla 25 Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica..... | 52 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Esquema del diseño de investigación..... | 29 |
| Figura 2. Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro..... | 34 |
| Figura 3. Percepción de las condiciones físicas y/o laborales del grupo empresarial de lubricantes San Pedro. | 35 |
| Figura 4. Percepción de los beneficios laborales de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro..... | 36 |
| Figura 5. Percepción de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro respecto a las políticas administrativas implementadas. | 37 |
| Figura 6. Percepción de las Relaciones Sociales de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro..... | 38 |
| Figura 7. Percepción de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro respecto al desarrollo personal. | 39 |
| Figura 8. Percepción de los trabajadores del grupo empresarial San Pedro en relación al Engagement laboral. | 40 |
| Figura 9. Apreciación de la dimensión "vigor" por parte de los trabajadores del grupo empresarial San Pedro. | 41 |
| Figura 10. Apreciación de los trabajadores del grupo empresarial San Pedro respecto a la dimensión dedicación | 42 |
| Figura 11. Percepción de la dimensión absorción de los trabajadores del grupo empresarial San Pedro. | 43 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal el determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. Partiendo del supuesto inicial, se quiso verificar el nivel de relación en base a una escala correlacional.

Para lo cual, se planteó una metodología del tipo básica, y de nivel y diseño correlacional; determinándose una población de 30 trabajadores, siendo la misma cantidad de sujetos de estudio considerados como población; se estableció como técnica, la encuesta, y como instrumento, el cuestionario.

Habiéndose aplicado una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento, se determinó que esta es alta, por lo que se procedió con la aplicación del instrumento planteado.

Llegando a la conclusión que, en base a la prueba estadística de correlación, se identificó una relación positiva fuerte ($r_s=0.804$, $p<0.05$), confirmándose la hipótesis alterna planteada, por lo que se identificó que, si existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la variable engagement laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, condiciones, beneficios, relaciones, políticas, desarrollo, engagement, vigor, dedicación, absorción

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the level of relationship that exists between job satisfaction and work engagement of the workers of the San Pedro lubricants business group, Huancayo - 2020. Starting from the initial assumption, we wanted to verify the level of relationship based on a correlational scale.

For which, a methodology of the basic type, and level and correlational design was proposed; determining a population of 30 workers, being the same number of study subjects considered as population; the survey was established as a technique and the questionnaire as an instrument.

Having applied a pilot test to determine the reliability of the instrument, it was determined that this is high, so we proceeded with the application of the proposed instrument.

Reaching the conclusion that, based on the statistical test of correlation, a strong positive relationship was identified ($r_s = 0.804$, $p < 0.05$), confirming the alternative hypothesis raised, so it was identified that, if there is a significant relationship between the job satisfaction variable and the job engagement variable.

Keywords: Job satisfaction, conditions, benefits, relationships, policies, development, engagement, vigor, dedication, absorption

INTRODUCCION

La satisfacción laboral y el engagement, se pueden interpretar como el conjunto de actitudes generales de la persona hacia su trabajo. En tal sentido, el trabajo puede ser causa de felicidad y bienestar en la persona, o todo lo contrario. La satisfacción y el engagement en los trabajadores está relacionada con: la labor que desempeña, su dedicación, considerando, esta como la parte central de su vida, la lealtad con la empresa, participando activamente en ella, estado de ánimo, este puede cambiar de negativo a positivo en espacios cortos de tiempo.

Cuando aludimos al engagement nos referimos al nivel de compromiso o implicación que se crea en términos de relaciones laborales con los trabajadores, ello, se detecta cuando el empleado no habla mal de su empresa, sino más bien al contrario. También se siente a gusto con su trabajo y con su equipo de compañeros, se siente comprometido con la empresa y con los proyectos de la misma. No le importa realizar horas extras no remuneradas, incluso en su tiempo libre puede dedicarse a encontrar soluciones a algo relativo a la empresa. Esto no significa que no tengan vida social fuera de la oficina, sino que, el tiempo que se encuentran dentro de ella lo aprovechan al máximo. Es decir, se centran en fructificar las oportunidades que le permiten crear valor para su empresa.

Cuando se aborda el engagement, no se puede prescindir de la satisfacción laboral, por cuanto trabajadores satisfechos laboralmente están más motivados, más comprometidos y son más productivos, lo que comporta numerosos beneficios tanto para el propio trabajador como para la empresa. Por ello, queremos encontrar el grado de relación entre la satisfacción y el engagement laboral.

Y para una mayor comprensión de la relación aludida, el trabajo fue dividido de la manera siguiente:

En el capítulo I, se desarrolló la descripción del problema, así como la formulación de problemas, objetivos e hipótesis generales y específicas, así también la definición de las variables y dimensiones y la justificación respectiva del desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló los antecedentes de estudio, las bases teóricas enfocado a la variable y dimensiones, y la formulación del marco conceptual.

En el capítulo III, se formuló el diseño metodológico, considerando el tipo y diseño de investigación, así como la determinación de la población y muestra, también la descripción del instrumento de investigación que se aplicó, la confiabilidad determinada y el procesamiento y análisis de datos que se realizara.

En el capítulo IV, se desarrollaron los resultados hallados, expresados en tablas de frecuencia y gráficos, así como tablas cruzadas entre la variable y dimensiones, pruebas de normalidad y la contrastación de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrolló la discusión de los resultados hallados, se concluyó y se formuló recomendaciones.

Finalmente, se consideraron las fuentes de información y anexos correspondientes.

Capítulo I:

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Actualmente, la satisfacción laboral es un tema de investigación que ocupa y preocupa a la mayoría de los empresarios. Por ello, es importante dilucidar el origen o la fuente de insatisfacción laboral para que de esta manera se pueda evitar problemas de calidad y productividad y consecuentemente, esta influya en el crecimiento y competitividad, provocando descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa.

Es por eso la necesidad de estudiarla para eliminar insatisfacciones que a nada bueno conduce a las organizaciones, muy al contrario, puede convertirse en una “bola de nieve” que al final impactara en el rendimiento y sostenibilidad empresarial. De ahí la importancia de abordar el tema de satisfacción laboral

La preocupación por la retención de los trabajadores ha sido una constante en los estudios sobre gestión de personas a lo largo de los últimos años. Un reciente estudio realizado en más de 140 países de la encuestadora Gallup –una de las mejores en este tipo de análisis- señala que solo el 13% de los empleados en el mundo están realmente comprometidos con su organización. Gallup distingue tres grandes grupos de profesionales en relación con su compromiso: los comprometidos, los no comprometidos y los activamente desinteresados.

Los trabajadores no comprometidos contribuyen con su trabajo, pero sin pasión ni entrega personal, mientras que los activamente desinteresados transmiten su malestar a su ámbito de influencia en la organización, generan un eco de descontento entre compañeros y deterioran el clima laboral. Este grupo constituye cerca de un 25% de la fuerza de trabajo, y representa casi el doble de los comprometidos. Este dato preocupa a las empresas por sus consecuencias cuando el mercado laboral mejora y genera más opciones para los trabajadores.

Podemos analizar esta estadística desde otra óptica, definiendo el compromiso como el nivel de apego psicológico con la organización, que determina el grado en el que los trabajadores, por usar el popular símil deportivo, "viven los colores" de la empresa, se identifican con su cultura y políticas y las reflejan en su trabajo diario.

La distribución de trabajadores de acuerdo a las calificaciones de engagement a nivel (Gallup 2019) mundial por regiones, así como en América Latina, se muestra en las tablas 1 y 2 respectivamente.

Tabla 1
Distribución mundial de engagement laboral por regiones

| Región | Engaged | Non engaged | Activamente engaged |
|-------------------------------|---------|-------------|---------------------|
| Estados Unidos y Canadá | 29% | 54% | 18% |
| Australia y Nueva Zelanda | 24% | 60% | 16% |
| América Latina | 21% | 60% | 19% |
| Europa Occidental | 14% | 66% | 20% |
| Europa Central y del Este | 11% | 63% | 26% |
| África del Norte y Medio Este | 10% | 55% | 35% |
| Asia del Este | 6% | 68% | 26% |

Fuente: Diario Gestión (2018)

Tabla 2
Distribución de engagement laboral en América Latina

| Región | Engaged | Non engaged | Activamente engaged |
|-----------|---------|-------------|---------------------|
| Argentina | 16% | 56% | 28% |
| Bolivia | 22% | 58% | 19% |
| Brasil | 27% | 62% | 12% |
| Chile | 23% | 58% | 18% |
| Honduras | 19% | 55% | 56% |
| México | 12% | 60% | 28% |
| Perú | 16% | 62% | 21% |

Fuente: Diario Gestión (2018)

Los trabajadores comprometidos (Engaged) se caracterizan por trabajar con pasión y sienten una profunda conexión con su organización. Impulsan la innovación y promueven a la organización. Los desconectados (Not engaged): esencialmente estos empleados «están desconectados». Deambulan en su día de trabajo dedicando tiempo a su trabajo – aunque no involucran ni energía ni pasión. Los activamente desconectados (Actively Disengaged), estos empleados no sólo están insatisfechos en su trabajo, sino que exponen activamente la insatisfacción. Diariamente estos trabajadores socavan los logros de los compañeros comprometidos.

La conclusión de este estudio, señalan solo uno de cada 8 trabajadores están realmente satisfechos con el trabajo que desarrollan.

Las consecuencias de la pandemia han alterado todo, también la forma en la que trabajamos y nos relacionamos con nuestra empresa. Según un estudio de Gardner, el 88 % de las compañías han alentado o exigido a sus empleados que trabajen desde sus casas, otras muchas están pidiendo un esfuerzo casi titánico a los profesionales de servicios esenciales que se han convertido en héroes a su pesar, y algunas otras se han visto obligadas a llevar a cabo un Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE). En todos los casos son momentos extraordinarios que plantean, al menos, tres retos principales: ¿Cómo mantenemos la motivación de una plantilla a la que se le exige anteponer la responsabilidad social al bienestar individual?, ¿Cómo potenciamos el engagement cuando trabajamos separados?, ¿Cómo recuperamos el ánimo después de un proceso doloroso?

Significa que nos estamos enfrentando a un nuevo cambio de paradigma que requiere, como nunca, de la creatividad de las organizaciones para cohesionar a un equipo, que queramos o no, está expuesto a los temores colectivos y a asimilar una nueva vida laboral. Una baja satisfacción, un bajo engagement, puede tener implicancias en la productividad y creatividad en el contexto laboral. Los administradores debemos enfrentar un nuevo desafío, ya que deben cargar con la responsabilidad de asegurar la continuidad operacional del negocio y, al mismo tiempo, enfrentar las dificultades de un nuevo formato de trabajo. La mayor aspiración de las empresas es contar con colaboradores que den lo mejor de sí – de manera voluntaria– y no se limiten solamente a cumplir con lo que se les

requiere. Lograr ese estado positivo del colaborador es, precisamente, el propósito del engagement. Ese es el objetivo al que ahora apuntan las empresas peruanas.

Aterrizando al objeto de nuestro estudio que correlaciona la satisfacción laboral y el engagement laboral en los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, exponemos lo siguiente: durante el año 2018, el sector de lubricantes alcanzó un promedio de ventas total de USD 400 millones. Esta industria es una de las que mayor crecimiento se proyecta en los siguientes años por la mayor demanda del sector industrial, recuperación del sector minero y la demanda de clientes finales de productos con mayores estándares de calidad (Gestión, 2018). Ante tal situación, las empresas que se dedican al rubro de venta de lubricantes y brindan servicios de mantenimiento de todo tipo de vehículos deben desarrollar propuestas de mejora continua para que de esa manera puedan tener mayor crecimiento y fortalecerse en el mercado actual.

En la región Junín, el Grupo San Pedro es una empresa que tiene como principal actividad la distribución al por mayor de productos de lubricantes enfocados en las necesidades del sector industrial, construcción y minería. Asimismo, realiza la venta al por menor de artículos y el servicio de mantenimiento para diversos tipos de vehículos.

Actualmente, la empresa cuenta con 30 colaboradores, los cuales se dividen en dos grupos de trabajo diferenciado. El primer grupo se encarga de las ventas al por mayor y al menor para las diversas industrias y negocios relacionados al mantenimiento de vehículos. Para que puedan lograr cada uno de los objetivos propuestos, se han desarrollado rutas de trabajo para poder abarcar mayor cantidad de clientes en toda la región Junín. El segundo grupo de trabajo

se encarga de realizar el servicio de mantenimiento de todo tipo de vehículos en el local principal ubicado en la ciudad de Huancayo.

El inminente crecimiento del mercado automotriz en la Región Junín y principalmente en la Provincia de Huancayo, se ha visto necesario investigar el compromiso de sus trabajadores, por cuanto ellos, son la base principal para el crecimiento y desarrollo de la empresa y de esa manera se pueda mantener el crecimiento de la compañía en proporción a la del mercado.

Por lo expuesto, la realidad exige a los profesionales de la administración gestionar la satisfacción y el engagement por cuanto una adecuada gestión de esta variable requiere comprender cabalmente los alcances y dimensiones de este concepto.

Por lo tanto, el problema que da origen a la presente investigación consiste en describir como se viene dando la gestión del engagement en los trabajadores del grupo empresarial de Lubricantes San Pedro-Huancayo-Junín 2020.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020?

1.2.2. Problemas específicas

1. ¿Hay una relación entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020?

2. ¿Hay una relación entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020?
3. ¿Hay una relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020?”

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.
2. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.
3. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.”

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

1. Existen una relación significativa entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.
2. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.
3. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

1.5. Variables y dimensiones

Variable 1: Satisfacción laboral

Es el nivel de satisfacción del trabajador que se basa en las condiciones en las que se desempeña y el entorno en donde se desenvuelve.

D1: Condiciones físicas y/o laborales

D2: Beneficios laborales

D3: Políticas administrativas

D4: Relaciones sociales

D5: Desarrollo personal

Variable 2: Engagement laboral

Es el compromiso que se da por parte de los trabajadores con la organización.

D1: Vigor

D2: Dedicación

D3: Absorción

1.6. Justificación de la investigación

El interés de la presente investigación es contribuir a la mejora de la gestión de personal, la misma que incluye relacionar las variables satisfacción y engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. Cobra vigencia por cuanto las personas satisfechas y comprometidas ejercen un efecto saludable a la organización, y, por lo tanto, optimizan las actividades en general.

En la sociedad en que vivimos es necesario saber cómo la satisfacción y el engagement laboral benefician a las empresas en su totalidad. La relación entre la satisfacción y el engagement en el trabajo es de especial interés, bajo una aproximación histórica teórica.

También se pretende explorar las supuestas necesidades de ver la situación actual en que se viene aplicando las variables de estudio aludidas, como aporte al conocimiento existente sobre los conceptos satisfacción y engagement, cuyos resultados podrán sistematizarse en un análisis actual en el que se encuentra la firma y esta investigación podrá ser incorporada como conocimiento a las ciencias sociales.

Capítulo II:

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

- Internacional

Raza (2017) en su investigación titulada *Relación entre el Engagement Laboral de los docentes del Área de Gestión de la UASB-E y la Satisfacción de sus estudiantes*, para optar por el grado académico de Maestro en Dirección de Empresas, por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Propuso el objetivo de: “Identificar si existe diferencia en los distintos elementos que conforman la satisfacción del estudiante, (...) en relación con el engagement (compromiso) de los docentes” (p. 12); planteo una investigación de tipo correlacional; aplicada en población y muestra de 26 sujetos de estudio; empleando técnicas e instrumentos como el test de UWES y entrevistas. Llegando a la siguiente conclusión: “Se verifico que profesores de ciertas características no reportan niveles de engagement estadísticamente diferente a la que reportan

profesores con otras características. Se ha verificado también que es alta la satisfacción del estudiante en todos sus componentes” (p. 58).

Ramírez (2016) en su investigación titulada *Incidencia de la Motivación, la satisfacción laboral y los conflictos de trabajo y familia en el Engagement de los Tripulantes de LATAM Ecuador*, para optar por el grado académico de Magister en Dirección del Talento Humano, por la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Ecuador. Propuso el objetivo de: “Determinar si la motivación, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia inciden en el compromiso y la vinculación laboral de los trabajadores (...)” (p. 2); planteo una investigación de tipo correlacional; aplicada en población y muestra de 145 sujetos de estudio; empleando técnicas e instrumentos como las encuestas online. Llegando a la siguiente conclusión: “Se destaca que en la predicción del engagement, (...) sugiere elaborar estrategias que apunten al fortalecimiento del engagement de los tripulantes de cabina de LATAM Ecuador, en miras al mejoramiento de sus servicios.” (p. 20)

- Nacional

Candia, Castro y Sánchez (2017) en su investigación titulada *Relación entre la Satisfacción laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera*, para optar por el grado académico de Magister en Dirección de Personas, por la Universidad del Pacífico, Lima. Propusieron el objetivo de: “Analizar los factores de la satisfacción laboral y el engagement que impactan en la reducción de la intención de rotar del personal funcionario de una empresa minera.” (p. 3); plantearon una investigación de tipo correlacional; aplicada en población de 403 personas y una muestra de 107 sujetos de estudio; empleando técnicas en instrumentos como los cuestionarios. Llegando a la siguiente

conclusión: “Se identificó la influencia significativa y de manera inversa de las variables satisfacción laboral y engagement en la intención de rotar del personal funcionario de una empresa minera.” (p. 42).

Messarina (2019) en su investigación titulada *Engagement y Satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima*, por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Propuso el objetivo de: “Estudiar la relación entre engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima.” (p. 2); planteo una investigación de tipo correlacional; aplicada en población y muestra de 100 sujetos de estudio; empleando técnicas e instrumentos los cuestionarios. Llegando a la siguiente conclusión: “Los empleados engaged (comprometidos) y satisfechos gustan de su trabajo, se sienten identificados en este, desarrollan mayor motivación, proactividad, responsabilidad e involucramiento con la organización.” (p. 40).

Estrada y Vargas (2017) en su investigación titulada *Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y Satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística en una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, Año 2017*, para optar por el título profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales, por la Universidad Peruana Unión, Lima. Propusieron el objetivo de: “Determinar el papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.” (p. 21); plantearon una investigación de tipo correlacional; aplicada en población y muestra de 130 sujetos de estudio; empleando técnicas e instrumentos como el cuestionario Utrecht Work Engagement (UWES) y el cuestionario de

satisfacción laboral S10/12. Llegando a la siguiente conclusión: “Se presentan niveles ligeramente más altos de engagement (44,6%) y satisfacción laboral (57,1%)” (p. 100).

Dieguez y Santos (2016) en su investigación titulada *Satisfacción laboral y Engagement en trabajadores de una empresa distribuidora de materiales ferreteros y eléctricos, Trujillo 2016*, por la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo. Propusieron el objetivo de: “Conocer si existe relación significativa entre satisfacción laboral y engagement” (p. 7); plantearon una investigación de tipo correlacional; aplicada en población y muestra de 100 sujetos de estudio; empleando técnicas e instrumentos las encuestas y cuestionarios, Llegando a la siguiente conclusión: “Existen niveles altos de satisfacción laboral; sin embargo, en cuanto a engagement revelan niveles en el rango medio (...)” (p. 112).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sobre la variable satisfacción laboral

La satisfacción laboral no es más que sentirse complacido por realizar el trabajo que demanda una organización, agregando, además, que debe existir un ambiente propia de ser óptima para realizar las labores.

Para efectos del estudio, se tomó en cuenta la definición establecida por la investigadora Palma (2005), quien define la satisfacción laboral como “la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” (p. 23).

Palma (2005) sostiene que: “La satisfacción laboral es una predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral” (p. 45)

La tendencia de trabajar adicionado a los valores positivos hace que el hábito de laboral ayude a los trabajadores a empeñarse cada día más. Originando también, frente a la costumbre de trabajar, fundamentos de convicción y confianza.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) perciben que: “La satisfacción laboral hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Actitudes que posee el trabajador frente a situaciones propias de su rutina” (p. 12).

Rodríguez, Zarco y Gonzales (2009) define a la satisfacción laboral: “Cuando una persona presenta sentimientos, pensamientos o emociones positivas frente a aspectos propios de su labor mostrara siempre una actitud favorable hacia los mismos” (p. 67).

Rodríguez et. al. agrega que la satisfacción laboral es una emoción positiva, sujeta a las tareas que realizan los trabajadores, definiendo un contexto armonioso y de fácil acceso para la comunicación de la organización.

García (2010) comprende que: “El trabajador satisfecho se desempeñará de forma eficaz, eficiente y con calidad, de lo contrario su desempeño será ineficaz ineficiente y de mala calidad, afectando a toda la organización.” (p. 32).

Para el autor, es importante que al trabajador le complazca la labor en que se desempeña, porque de la labor se originan sentimientos positivos que en el presente influyen como anillo al dedo en la vida laboral. Incrementando la satisfacción que siente un laborioso.

Cavalcante (2004) manifiesta que: “La satisfacción proviene de la experiencia subjetiva que percibe el trabajador considerando que tanto los aspectos internos y externos lo que ofrece la organización, son altamente subjetivos desde la mirada del individuo” (p. 45)

La satisfacción laboral emana también de una experiencia empírica que el trabajador enfrenta, examinando y opinando acerca de las facilidades e instrumentos que brinda una organización, para procurar complacer al capital humano.

Locke (1976) percibe que: “La satisfacción laboral constituye un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (p. 76)

De este modo, nos damos cuenta que la satisfacción laboral conforma una circunstancia donde el trabajador experimenta un grado de emoción real y positiva frente a la rutina de laborar.

2.2.2. Sobre las dimensiones de la satisfacción laboral

D1: Condiciones físicas y/o laborales

Locke (1976) sostiene que: “(...) las condiciones en las cuales el trabajador se desenvuelve deben estar enfocadas en su rendimiento y comodidad.” (p. 80).

Las condiciones son aquellos mecanismos en el ambiente laboral que ayudaran a que el trabajador pueda realizar sus funciones. Además de existir un vínculo externo con los beneficios otorgados por los directivos de una organización.

Para efectos de esta investigación se consideró los indicadores para desarrollar la dimensión: Distribución Física, Ambiente, Comodidad, Desempeño.

D2: Beneficios laborales o remunerativos

Locke (1976) agrega que: “Esta referido al aspecto cuantitativo de la remuneración, a la equidad respecto a la misma o al método de distribución” (p. 81).

Se refiere al ambiente subjetivo, se agregan además los incentivos, los cuales darán una motivación a los trabajadores, cumpliendo con mayor énfasis el logro de objetivos de la organización.

Para efectos de esta investigación se consideró los indicadores para desarrollar la dimensión: Nivel del sueldo, Malestar con el sueldo, Aceptabilidad del sueldo, Expectativas económicas.

D3: Políticas administrativas

Gonzales (2003) agrega que: “Un proceso por el cual se elige y se desarrolla en el camino de acción para lograr un objetivo. Requiere tener un claro conocimiento de las necesidades de una organización, logrando cubrir estas mismas con las acciones pertinentes” (p. 15).

La gestión propone como guía, políticas que ayuden a cubrir necesidades que requieren los trabajadores para proponer un ambiente laboral saludable y que garantice una satisfacción plena, utilizando metodologías y diseños que originen un camino al éxito.

Para efectos de esta investigación se consideró los indicadores para desarrollar la dimensión: Trato, Explotación, Horario, incomodidad del Horario, Esfuerzo.

D4: Relaciones Sociales

Locke (1976) sostiene que: “Estas relaciones ayudan a mantener un buen ambiente laboral, ya que el trabajo es una de las áreas vitales que más tiempo dedican los trabajadores. Mantener una relación social ayuda a mantener al personal de una organización en comodidad” (p. 84).

Las relaciones sociales deben surgir para tener un ambiente prospero, con el fin de desatar el estrés y que exista sobre todo una conexión entre los trabajadores. Originándose una situación favorable y digna para laborar y cumplir los objetivos de una organización.

Para efectos de esta investigación se consideró los indicadores para desarrollar la dimensión: Ambiente, Agrado, Distancia, Solidaridad

D5: Desarrollo personal

Locke (1976) manifiesta que:

Sobre el desarrollo personal, es imperativo que exista una toma de decisiones a varios niveles; y bajo ese enfoque, muchas

organizaciones deben incentivar que el trabajador se involucre y participe en las acciones de la organización. (p. 90).

Un desarrollo personal agrupa no solamente un factor emocional, sino además de participar en las decisiones que la organización requiera, contribuyendo a una satisfacción cada vez mayor.

Para efectos de esta investigación se consideró los indicadores para desarrollar la dimensión: Trabajo justo, Desarrollo personal, grado de disfrute, Felicidad, Realización, Sentimiento personal.

2.2.3. Sobre la variable engagement laboral

Kahn (1990) expuso por primera vez un acercamiento a lo que él llamó engagement personal como el “aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles.” (p. 24)

Es decir, el engagement rescata el aspecto positivo de las personas en el trabajo permitiendo que estos actúen por ejemplo con mayor ilusión y con la capacidad de atender a diferentes demandas.

García (2013) sostiene que: “El engagement en pocas palabras es hasta qué punto los empleados, para contribuir a la organización a la que pertenecen, hacen un mejor trabajo del que se le exige” (p. 34).

Si bien es cierto, el trabajo dignifica al hombre, volviéndolo una herramienta humana y sobre todo útil en la vida diaria; sin embargo, causa un cansancio tanto físico como psicológico, por ello, es importante que exista el engagement, porque hace que evolucione de una labor que no

exige esfuerzo y solo es cumplida porque sí, a una labor que se exige sobre sí mismo para llegar a la excelencia.

Salanova, Shaufeli, Llorens, Peíro y Grau (2000) manifiestan que:

El compromiso debe ser un interés prioritario en las organizaciones, ya que esta característica tiene un efecto notable en los trabajadores, que presentan efectos favorables en cuanto a la realización de sus funciones. (p. 14).

El autor determina que un trabajador que emplea más energía y exista armonía con las labores que realiza, hace que se cree una búsqueda en las organizaciones con el propósito de aumentar la productividad y sobre todo que sus trabajadores afronten cualquier circunstancia con eficacia y capacidad positiva.

De otra forma, Wilmar, Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker (2002) manifiesta que “el engagement tiene características visibles en la organización, como lo son: el vigor, la dedicación y absorción (...) lo que muchas tienen un acercamiento afectivo y cognitivo que persiste sobre los efectos directos percibidos.” (p. 45).

El trabajador debe tener una mentalidad y capacidad positiva de modo que cuando realice sus labores lo haga con toda la eficacia y dinamismo que se requiere, porque ante la existencia de esta mentalidad el autor concluye que se crearían objetivos y convicciones y eso llevaría a convertir al ambiente laboral en un ambiente donde se contagie las ganas de trabajar.

Sin embargo, Bakker, Shaufeli, Leiter y Taris (2008) y Mackay, Allen y Landis (2017) definen lo que es engagement como: “(...) Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y el bienestar, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo (...)” (p. 2, 15).

Como ya venía señalando Wilmar et al, un estado mental positivo influye mucho a la hora de realizar las labores, además de cierto vigor y una adecuada y sobre toda fehaciente dedicación a la hora de emprender el engagement.

En tanto, Salanova y Schaufeli (2009; p. 23) expresan un acercamiento más psicológico del engagement o compromiso. Además, denotan que, este compromiso está estrechamente vinculado al rendimiento que se pueda presentar en el trabajo y desarrollo de funciones. Es por eso, que los autores expresan que, más de ser una característica, el compromiso es un estado con una aproximación más psicológica, siendo un aspecto contrario al del burnout, que tiene criterios de conexión afectiva y emocional.

Por ello, de esta perspectiva, el engagement se define como un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción

Dichos autores, en las encuestas de su investigación, miden el nivel de engagement a través del Utrecht Work Engagement Scale que incluye tres aspectos esenciales:

- Vigor: altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades.
- Dedicación: alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.
- Absorción: la persona está totalmente concentrada en su trabajo, el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración

Riera, Miller y Operé (2016) confirman que: “(...) El engagement promueve el cumplimiento de objetivos organizacionales demostrando que a través de esta variable se logra la eficacia en la gestión de una organización, por lo que el nivel de engagement en una empresa es altamente relevante (...)” (p. 4 -5)

Aprovechando este ítem de reflexión y análisis es necesario distinguir cuales son las diferencias o matices de ellas entre el Compromiso Laboral y el Work Engagement:

Mowday, Steers, y Porter (1979; p. 224-247) sostienen que el compromiso laboral tiene una aproximación teórica direccionada al componente identificatorio y de involucramiento a la organización por parte del trabajador, bajo un vínculo psicológico de permanencia y apego. Comúnmente se señalan tres características destacables: involucramiento

en el alcance de objetivos y metas, esfuerzo para cumplir logros de la organización, y la intención de permanencia en esta.

Por otro lado, Gebauer y Lowman (2008) mencionan al engagement como: “El anhelo propio de los colaboradores de entregar más de ellos mismos para llegar a ser reconocidos y desarrollo fructífero de la empresa” (p. 73).

El trabajador consigue para sí mismo una satisfacción laboral a la hora de hacer las cosas con vehemencia, es por ello que la mentalidad positiva es importante por como lo venían abordando los autores, pero no solamente se busca satisfacer esa necesidad laboriosa, sino, se debe apuntar a conseguir el mérito propio de lograr que los directivos de una empresa u organización reconozcan que existe un esfuerzo perseverante.

Además, Bakker y Demerouti (2008) sostienen que: “(...) Los empleados con alto nivel de engagement presentan además una mayor energía y autoeficacia, esto lo ayuda a ser entusiastas y a realizar actividades fuera de su trabajo (...)” (p. 203-210).

Mantener el engagement en un ambiente de trabajo hace que exista un fructífero aumento en la producción y sobre todo anima a los trabajadores realizar actividades fuera del trabajo, consiguiendo en plenitud la fortaleza para desarrollar su vida diaria, es decir, disfrutar del goce que consigo trae el engagement, no permitiéndose una fatiga sino más bien, una mayor proyección en sus objetivos de vida y de labor para con la empresa.

Bakker (2011) percibe que: “Las emociones positivas amplían el repertorio pensamiento-acción de las personas, lo cual implica que los colaboradores estén en constante aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades.” (p. 127).

Las emociones y sentimientos están presente en un trabajador que experimenta el engagement, siendo esta, una fuente inspiradora de virtud, pues ello denota el aumento de entusiasmo en un ambiente laboral con la creación de nuevos objetivos a cumplir, asumiendo los roles con un máximo poder y adquiriendo habilidades.

Ulrich (1997) manifiesta que: “Cada vez el capital humano es más importante para las organizaciones, y hoy en día las organizaciones necesitan empleados que sean capaces y estén dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo” (p. 46-56).

Con certeza el autor señala cuán importante son los trabajadores, un capital humano que debe ser el pilar en las empresas, pues de ellos emana el esfuerzo y la entrega.

De otro modo, Armstrong (2009) concibe que:

“El engagement se lleva a cabo cuando la gente en el trabajo está interesada en las actividades que realiza e incluso se encuentra entusiasmada con las labores que desarrolla y además está dispuesta a hacer un esfuerzo adicional (...).” (p. 200).

Surge más que un interés a la hora de emplear un grado de entusiasmo cuando se labora, así como lo manifiesta el autor,

determinando aun el esfuerzo suplementario para ejecutar o llevar a cabo recientes objetivos.

Allen y Meyer (1990; p. 67) plantean tres enfoques sobre el compromiso laboral, que tienen el siguiente acercamiento:

- El compromiso afectivo es el acercamiento emocional de los trabajadores con la organización.
- El normativo es el acercamiento afectivo del trabajador hacia la organización.
- De continuidad es el acercamiento racional a la organización bajo ciertos criterios definidos por estos.

2.2.4. Sobre las dimensiones del engagement laboral

D1: Vigor

Pena y Extremera (2012) sostiene que: “(...) El vigor hace referencia a altos niveles de energía y de resistencia mental mientras se trabaja, así como el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo y de persistir en la actividad, aunque aparezcan dificultades y complicaciones (...)” (p. 13-18)

Del vigor se desprende un poderío único, tal como lo dice Pena et. al. Por la existencia de una relación única entre una capacidad mental positiva y las ganas de trabajar, determinando en los colaboradores un emprendimiento, sensatez y valentía a la hora de emplear el esfuerzo en las labores sin perder el ritmo a pesar de las circunstancias que puedan surgir.

Salanova y Schaufeli (2009) manifiestan que: “El vigor se caracteriza por niveles altos de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso antes de que surjan dificultades” (p. 20)

Notable fundamento de los autores al advertir que el vigor tiene por peculiaridad una alta gama de energía, vinculándose con lo que Pena et. al. expresan, surgiendo entre los autores una convicción muy fuerte a lo que se refiere el vigor, como un plus y sostén para una mentalidad fuerte y autosostenible.

D2: Dedicación

Salanova y Schaufeli (2009) expresan que: “La dedicación hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (p.23).

De otra manera, Salanova et. al. colaboran con el concepto de dedicación como dimensión de engagement, percibiéndolo como una entrega fundamental a la hora de involucrarse con las laborales, sujetándose en una pasión por trabajar y hacer bien las cosas de manera que el que las realiza mantenga una estimación por sí mismo y por lo que hace.

D3: Absorción

Salanova y Schaufeli (2009) resaltan que:

“La absorción se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y

presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo.” (p. 26)

Seguidamente Salanova et. al. advierten también que la absorción no es más que la concentración plena del trabajador y que a partir de la ocasión de desactivar el ritmo impetuoso que lleva, se interrumpe el grado de disfrute que la absorción ocasiona.

2.3. Definición de términos básicos

1. Actitudes: Robbins (1999) manifiesta que son “Las actitudes poseen características de dinámicas y variables, es decir, un estado de satisfacción se puede terminar mucho más rápido de lo que tarda en desarrollarse, lo que implica la necesidad de mantener una atención constante sobre ella.” (p. 52)
2. Autoconcepto laboral: Salanova y Schaufeli (2009) expresan que “es el conjunto de imágenes, pensamientos y sentimientos que integran la autopercepción del rol laboral de una persona.” (p. 33).
3. Calidad de vida: Chiavenato (2002) define que “es el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella y la constante preocupación de la organización por el bienestar general y la salud de estos en el desempeño.” (p. 86).
4. Comportamiento Organizacional: Davis y Newstrom (2003) denotan que es “el estudio y aplicación de conocimientos relativos a como las personas actúan dentro de la organización, siempre buscando con ello eficacia en las actividades de la empresa.” (p. 116).
5. Resiliencia en el trabajo: García (2013) manifiesta que “es la capacidad de una persona para mantenerse en pie de lucha, para adaptarse a las circunstancias

laborales, es la competitividad positiva para enfrentar adversidades en el ámbito laboral.” (p. 45).

6. Satisfacción laboral: Allen y Meyer (1990) define que es “el grado en que la persona, siente agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado.” (p. 115).
7. Desempeño laboral: Chiavenato (2000) expresa “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.” (p. 69).

Capítulo III:

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se planteó, fue el básico o pura, porque se tuvo como finalidad principal la obtención y recopilación de información, que se fue construyendo para analizar los datos consignados en el desarrollo de esta investigación.

Al respecto, Hinojosa (2017) manifiesta sobre el tipo de investigación básico que “corresponde al análisis netamente teórico de una variable de investigación, que se remonta al desarrollo netamente básico de este.” (p. 95).

En consecuencia, esta investigación corresponde al tipo descriptivo correlacional, por cuanto se utilizarán instrumentos de medición aplicados en la ejecución y aplicación del estudio, e identificar las características cuantificables para poder estudiar el fenómeno descrito.

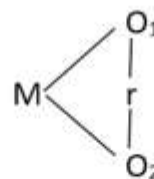
3.2. Diseño de investigación

La presente investigación, corresponde al diseño descriptivo correlacional, por cuanto, se pretende determinar qué relación puede darse entre las variables de estudio.

Según Hinojosa (2017, p. 116) el nivel descriptivo correlacional corresponde a la identificación de las propiedades y características de un fenómeno que se someta a análisis, que permite la medición o evaluación de estas, en base a sus dimensiones o componentes y se determine la relación entre estas a través de pruebas estadísticas basadas en sus características.

Por lo que la presente investigación, se basara en la descripción del fenómeno relacionada a la satisfacción laboral y el engagement desde la perspectiva fenomenológica de establecer el nivel y describirlo en base a las condiciones halladas.

Para el presente estudio se empleará el diseño de investigación que corresponde al siguiente esquema:



Donde:

M= muestra

O1= observación de la primera variable

O2= observación de la segunda variable

R= correlación

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

3.3. Población y muestra de la investigación

Según Palacios et. al. (2016) la población es “la totalidad de los elementos que poseen las principales características objeto del análisis y sus valores son conocidos como parámetros.” (p. 181).

Siendo entonces que, para esta investigación se consideró como población a 30 trabajadores.

Siendo la muestra total el igual a la población de estudio, que serán elegidos al azar para la aplicación del instrumento de investigación, considerándose una muestra censal.

Al respecto, Palacios et. al. (2016, p. 186) expresa que la muestra es una proporción representativa de la población de estudio, que se somete a observación científica con el propósito de obtener resultados válidos.

3.4. Técnicas para la recolección de datos

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Como instrumento de investigación se consideró el cuestionario, que, según Palacios et. al. (2016) “La elaboración de este instrumento se trata de la formulación de un conjunto de preguntas escritas, ordenadas de forma adecuada en una cédula, las cuales mantienen relación con las dimensiones, indicadores y la hipótesis propuesta.” (p. 196).

3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

- **Validez**

Para la determinación de la validez de los instrumentos, se sometió al juicio de expertos, para que se puedan determinar los criterios de congruencia y validez del instrumento, dándose la evaluación siguiente:

Tabla 3
Tabla de evaluación de expertos

| Datos del experto evaluador | Grado académico | Evaluación de criterio |
|-------------------------------|--|------------------------|
| Juan Manuel Sánchez Soto | Doctor en Administración | CORRECTO |
| Abdón Casiano Maita Franco | Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad | CORRECTO |
| Walter Rubén Santana Casmargo | Magister en Gestión Empresarial | CORRECTO |

Obteniéndose una calificación CORRECTA de los expertos evaluadores, se procedió con la prueba de confiabilidad estadística.

- Confiabilidad

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a razón de 30 sujetos de estudio, con la aplicación del instrumento conformado por un cuestionario de 40 preguntas, a una confiabilidad del 95% ($z=1.96$)

Obteniéndose el siguiente resultado estadístico:

Tabla 4
Confiabilidad de Cronbach

| Estadística de fiabilidad | |
|---------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| 0,834 | 40 |

Este al interpretarlo acorde al baremo:

Tabla 5
Baremos de interpretación de alfa de Cronbach

| Rangos | Interpretación |
|-------------|----------------|
| 0.81 a 1.00 | Muy alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja |
| 0.01 a 0.20 | Muy baja |

El resultado $\alpha = 0,834$; contrastado con el baremo de interpretación, denota que la confiabilidad es muy alta, en consecuencia, por lo que se procedió con la aplicación del instrumento, a una confiabilidad del 95% ($z=1.96$).

3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Se procedió con la aplicación de una prueba piloto para la determinación de la confiabilidad del instrumento.

Una vez se determinó la confiabilidad, se procedió con la aplicación del instrumento y levantamiento de información, para la elaboración de la base de datos para el análisis posterior, donde se empelo el software SPSS 25 y Excel, para el procesamiento.

Se tabulo la información en tablas de frecuencias y gráficos, así como en tablas cruzadas en base a los objetivos planteados, pruebas de normalidad por cada variable y finalmente la contratación de hipótesis a través del análisis del nivel de significación y coeficiente de correlación.

Capítulo IV:

4. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

4.1.1.1. Para la variable satisfacción laboral

Tabla 6

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

| Satisfacción laboral | | | |
|-----------------------------|--------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 2 | 6.67 |
| | Mala | 8 | 26.67 |
| | Regular | 9 | 30.00 |
| | Bueno | 9 | 30.00 |
| | Muy bueno | 2 | 6.67 |
| | Total | 30 | 100 |

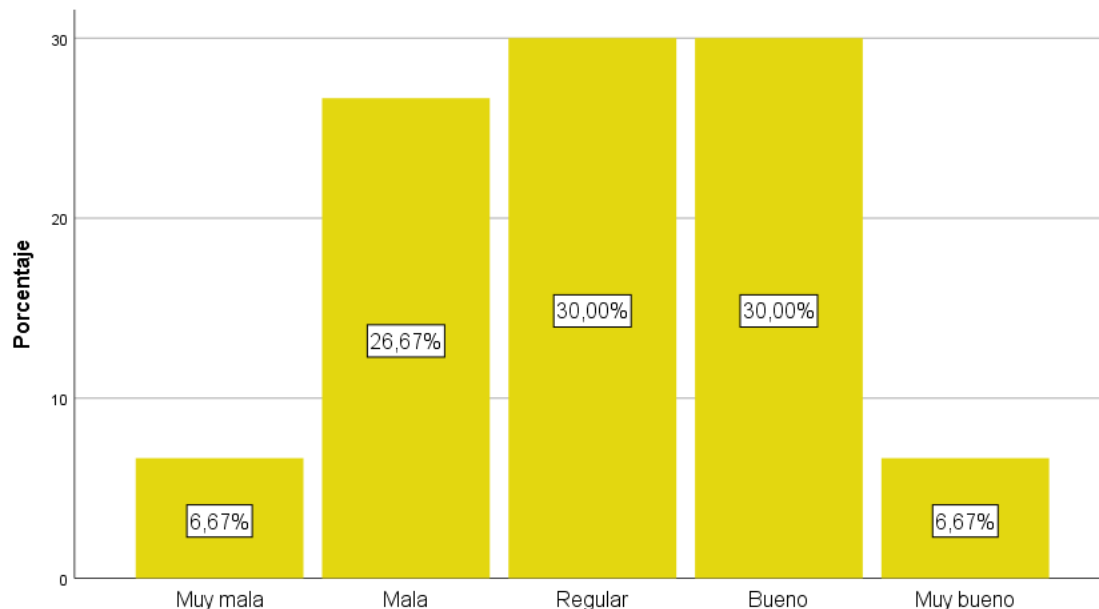


Figura 2. Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se identificó que, un 6.67% (2) expresan que su percepción de satisfacción laboral con respecto a las características que influyen en esta, es muy mala; en tanto, un 26.67% (8) expresa un nivel malo; un 30% (9) expresa un nivel regular y bueno, y un 6.67% (2) expresa un nivel muy bueno.

4.1.1.2. Para la dimensión condiciones físicas y/o laborales

Tabla 7

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y/o laborales

| Condiciones físicas y/o laborales | | | |
|--|--------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 3 | 10.00 |
| | Mala | 8 | 26.67 |
| | Regular | 13 | 43.33 |
| | Bueno | 5 | 16.67 |
| | Muy bueno | 1 | 3.33 |
| | Total | 30 | 100 |

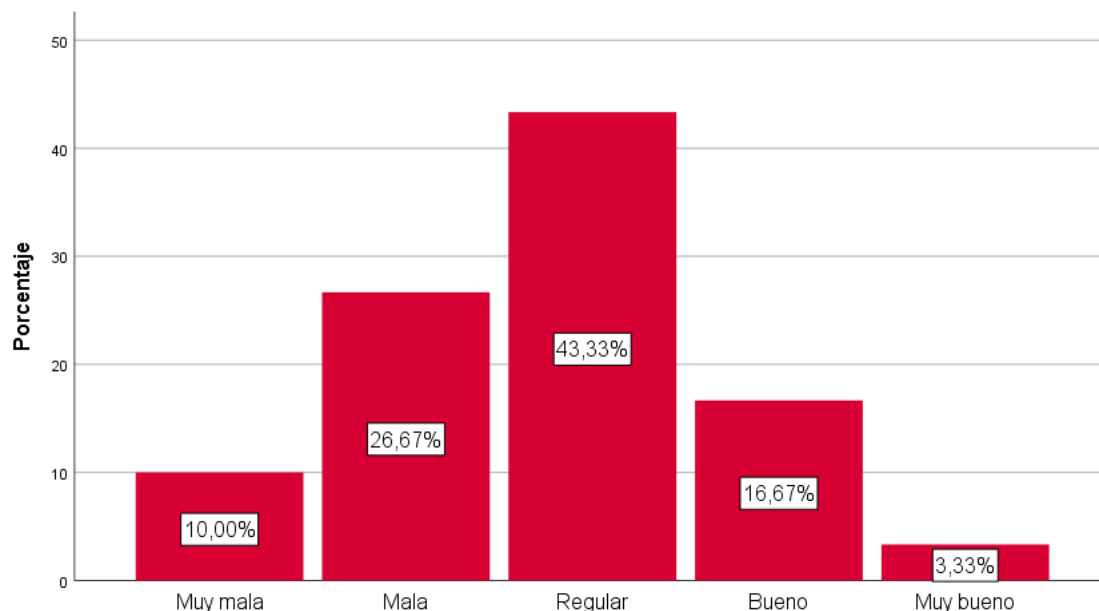


Figura 3. Percepción de las condiciones físicas y/o laborales del grupo empresarial de lubricantes San Pedro.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 10% (3) expresan que las condiciones físicas y/o laborales donde se desempeñan y realizan sus funciones, son muy malas; en tanto, un 26.67% (8) expresa un nivel malo; un 43.33% (13) expresan un nivel regular; mientras que, un 16.67% (5) expresan un nivel bueno; y un 3.33% (1) expresa un nivel muy bueno.

4.1.1.3. Para la dimensión beneficios laborales

Tabla 8
Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales

| Beneficios laborales | | | |
|-----------------------------|--------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 1 | 3.33 |
| | Mala | 1 | 3.33 |
| | Regular | 12 | 40.00 |
| | Bueno | 15 | 50.00 |
| | Muy bueno | 1 | 3.33 |
| | Total | | 30 |

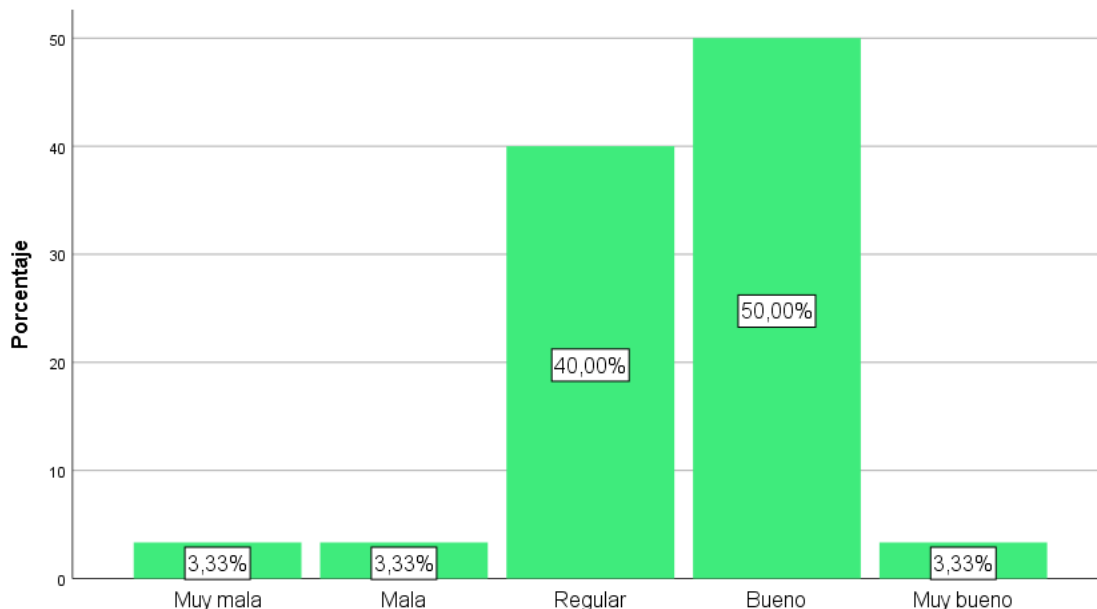


Figura 4. Percepción de los beneficios laborales de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 3.33% (3) expresan que la calidad de los beneficios laborales a los que acceden, son muy malas y malas; en tanto, un 40% (12) expresan un nivel regular; mientras que, un 50% (15) expresan un nivel bueno; y un 3.33% (1) expresa un nivel muy bueno.

4.1.1.4. Para la dimensión políticas administrativas

Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión políticas administrativas

| Políticas administrativas | | | |
|----------------------------------|--------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 1 | 3.33 |
| | Mala | 7 | 23.33 |
| | Regular | 13 | 43.33 |
| | Bueno | 8 | 26.67 |
| | Muy bueno | 1 | 3.33 |
| | Total | 30 | 100 |

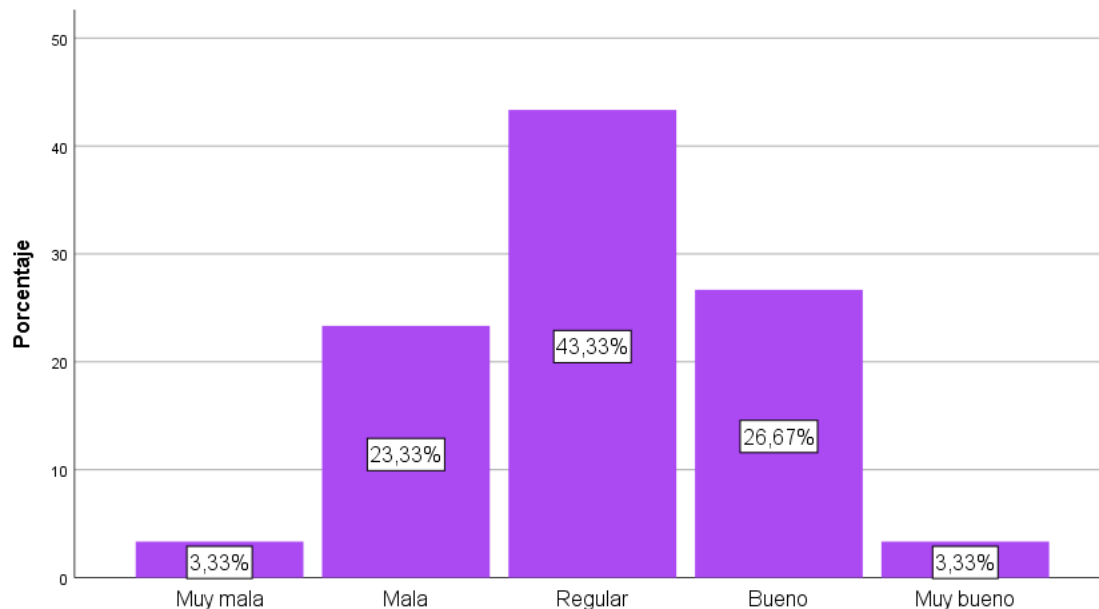


Figura 5. Percepción de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro respecto a las políticas administrativas implementadas.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 3.33% (3) expresan que las políticas administrativas que se dan en el manejo de la empresa, son muy malas; en cambio, un 23.33% (7) expresan que son malas; en tanto, un 43.33% (13) expresan un nivel regular; mientras que, un 26.67% (8) expresan un nivel bueno; y un 3.33% (1) expresa un nivel muy bueno.

4.1.1.5. Para la dimensión relaciones sociales

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión relaciones sociales

| Relaciones sociales | | | |
|----------------------------|--------------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 2 | 6.67 |
| | Mala | 8 | 26.67 |
| | Regular | 15 | 50.00 |
| | Bueno | 5 | 16.67 |
| | Total | 30 | 100 |

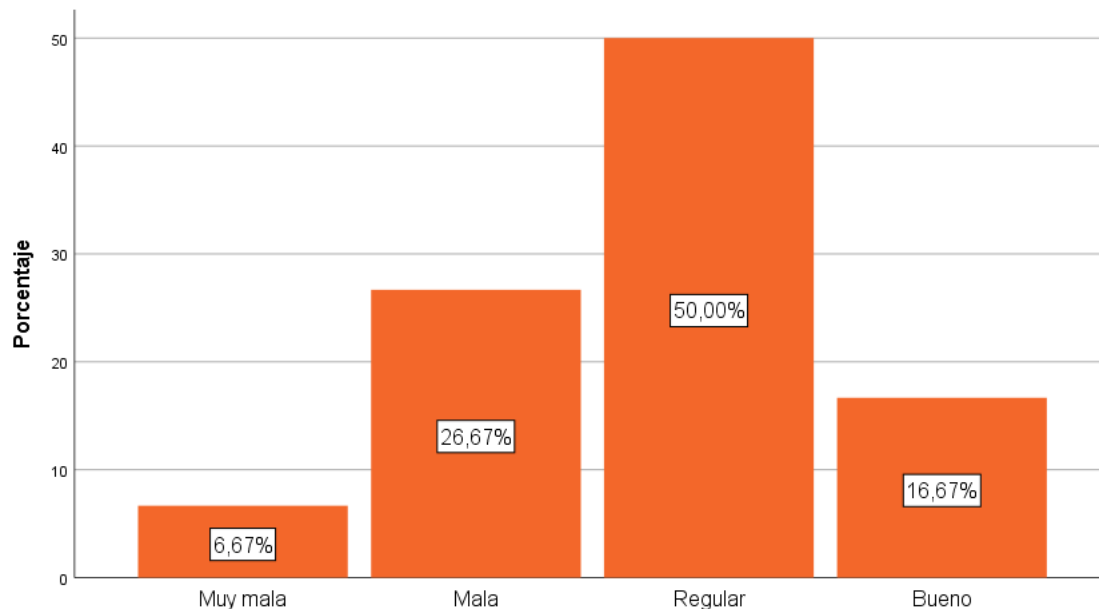


Figura 6. Percepción de las Relaciones Sociales de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 6.67% (2) expresan que las influencias de las relaciones sociales que se dan en el entorno laboral de la empresa, son muy malas; en cambio, un 26.67% (8) expresan que son malas; en tanto, un 50% (15) expresan un nivel regular; y un 16.67% (5) expresa un nivel muy bueno.

4.1.1.6. Para la dimensión desarrollo personal

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal

| | | Desarrollo personal | |
|---------------|-----------|----------------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 6 | 20.00 |
| | Mala | 9 | 30.00 |
| | Regular | 8 | 26.67 |
| | Bueno | 6 | 20.00 |
| | Muy bueno | 1 | 3.33 |
| Total | | 30 | 100 |

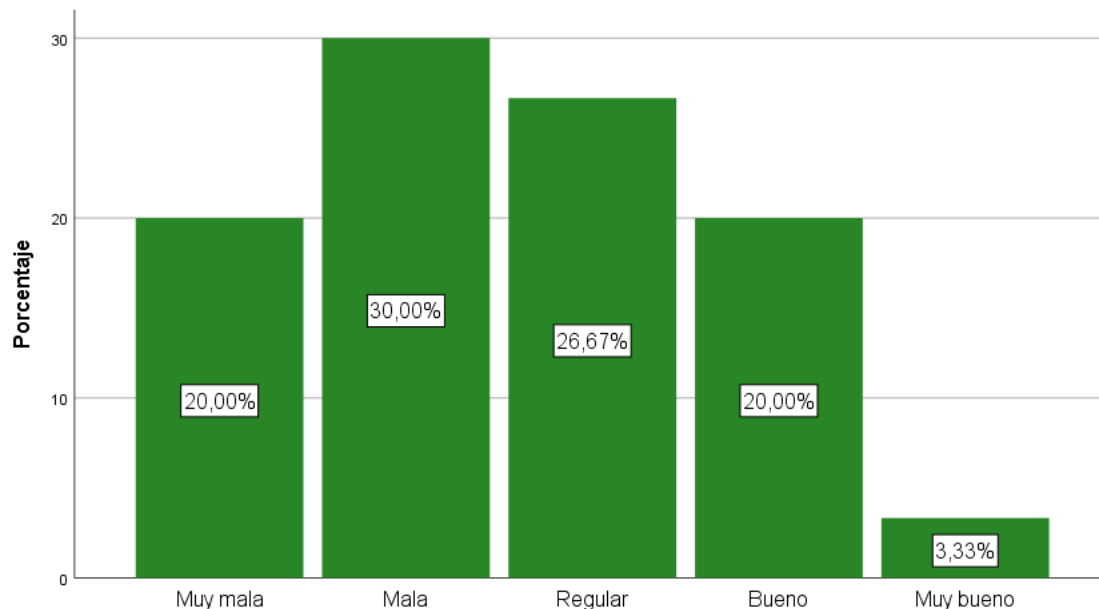


Figura 7. Percepción de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro respecto al desarrollo personal.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 20% (6) expresan que los factores para el desarrollo personal de cada trabajador, son muy malas; en cambio, un 30% (9) expresan que son malas; en tanto, un 26.67% (8) expresan un nivel regular; a diferencia de un 20% (6) que expresan un nivel bueno; y un 3.33% (1) expresan un nivel muy bueno.

4.1.1.7. Para la variable engagement laboral

Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable engagement laboral

| Engagement laboral | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|-----------|------------|------------|
| Válido | Muy mala | 1 | 3.33 |
| | Mala | 5 | 16.67 |
| | Regular | 16 | 53.33 |
| | Bueno | 6 | 20.00 |
| | Muy bueno | 2 | 6.67 |
| Total | | 30 | 100 |

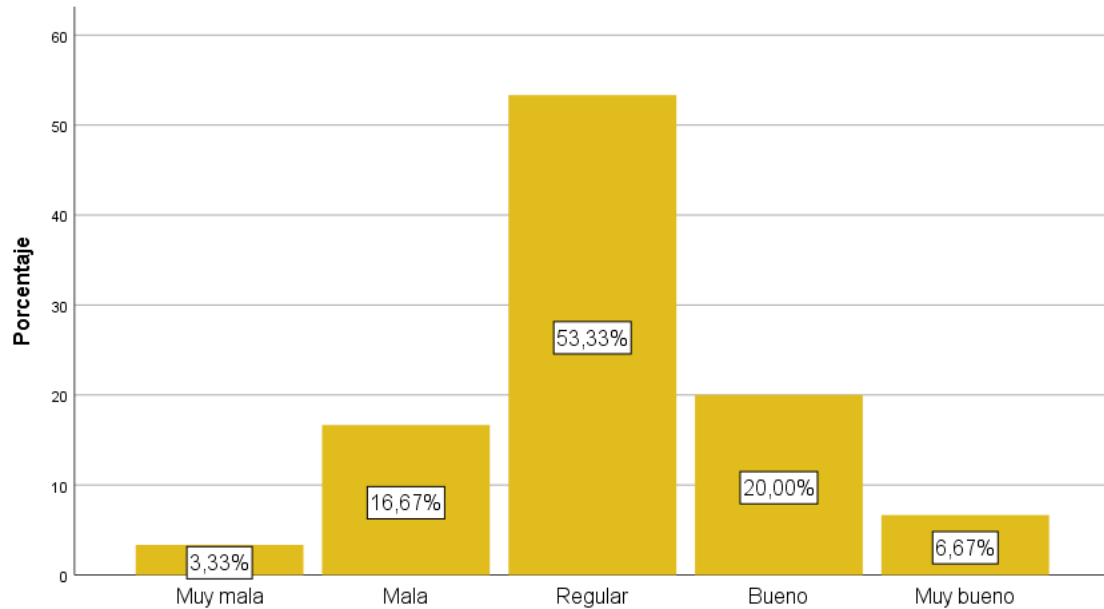


Figura 8. Percepción de los trabajadores del grupo empresarial San Pedro en relación al Engagement laboral.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 3.33% (1) identifican que los factores que impulsan el nivel de engagement laboral son muy malas; en cambio, un 16.67% (5) expresan que son malas; en tanto, un 53.33% (16) expresan un nivel regular; a diferencia de un 20% (6) que expresan un nivel bueno; y un 6.67% (2) expresan un nivel muy bueno.

4.1.1.8. Para la dimensión vigor

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión vigor

| | | Vigor | |
|---------------|-----------|------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 2 | 6.67 |
| | Mala | 11 | 36.67 |
| | Regular | 15 | 50.00 |
| | Bueno | 1 | 3.33 |
| | Muy bueno | 1 | 3.33 |
| Total | | 30 | 100 |

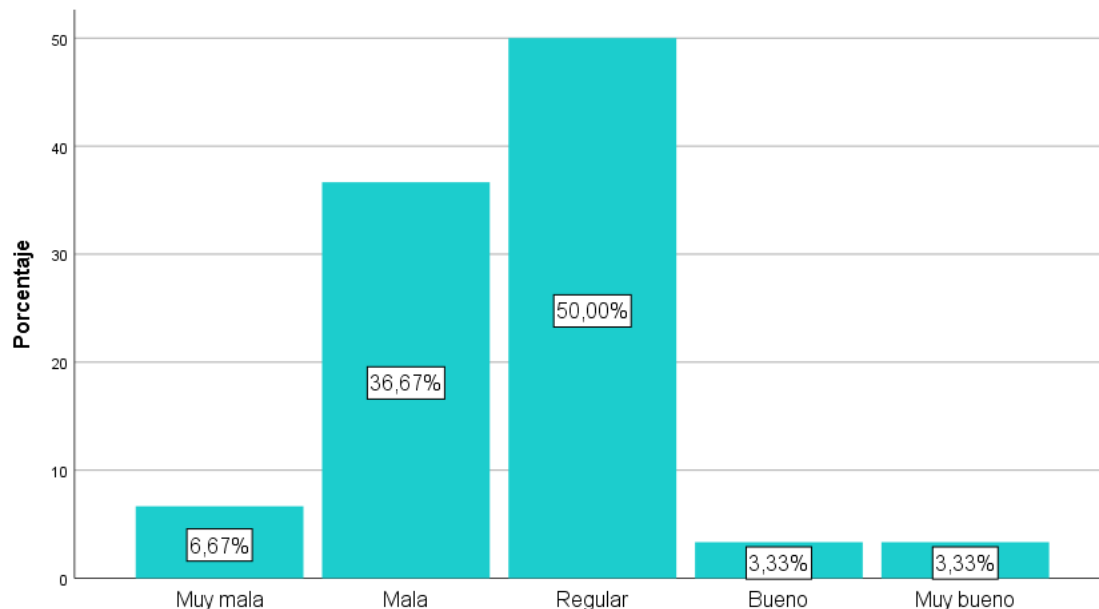


Figura 9. Apreciación de la dimensión "vigor" por parte de los trabajadores del grupo empresarial San Pedro.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 6.67% (2) perciben que, el vigor influye de forma muy mala en el trabajo que realiza el personal; en cambio, un 36.67% (11) perciben que son malas; en tanto, un 50% (15) perciben un nivel regular; a diferencia de un 3.33% (1) que perciben un nivel bueno; y un 3.33% (1) perciben un nivel muy bueno.

4.1.1.9. Para la dimensión dedicación

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión dedicación

| | | Dedicación | |
|---------------|-----------|-------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 2 | 6.67 |
| | Mala | 2 | 6.67 |
| | Regular | 10 | 33.33 |
| | Bueno | 12 | 40.00 |
| | Muy bueno | 4 | 13.33 |
| Total | | 30 | 100 |

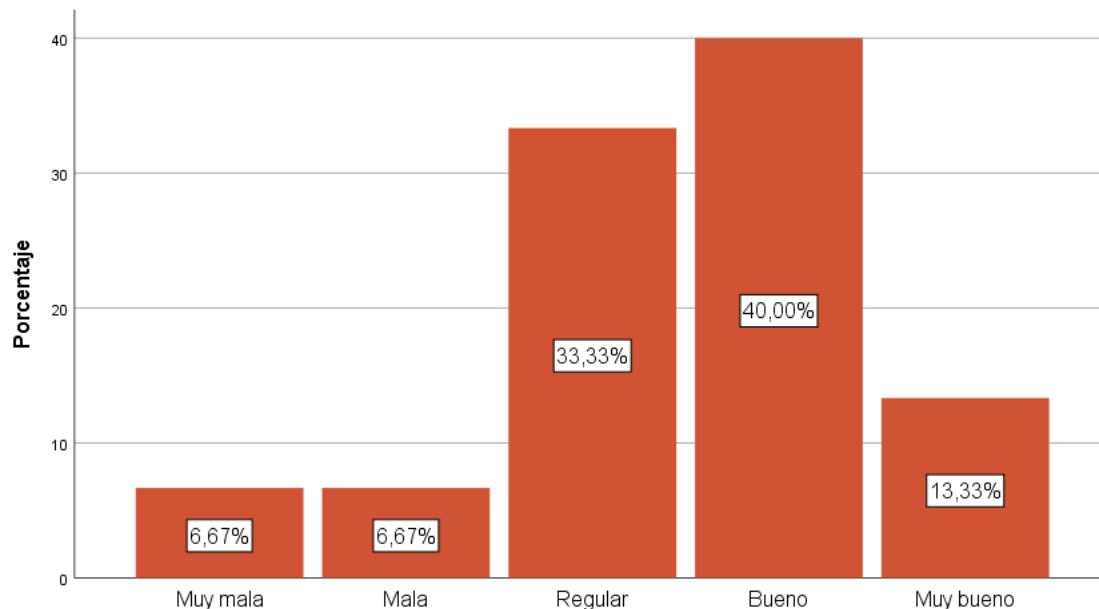


Figura 10. Apreciación de los trabajadores del grupo empresarial San Pedro respecto a la dimensión dedicación

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 6.67% (2) perciben que, la dedicación de los trabajadores es muy mala, en base a las condiciones que pueden presentarse; en cambio, un 6.67% (2) perciben que son malas; en tanto, un 33.33% (10) perciben un nivel regular; a diferencia de un 40% (12) que perciben un nivel bueno; y un 13.33% (4) perciben un nivel muy bueno.

4.1.1.10. Para la dimensión absorción

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión absorción

| | | Absorción | |
|---------------|--------------|------------------|------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Muy mala | 5 | 16.67 |
| | Mala | 16 | 53.33 |
| | Regular | 7 | 23.33 |
| | Bueno | 1 | 3.33 |
| | Muy bueno | 1 | 3.33 |
| | Total | 30 | 100 |

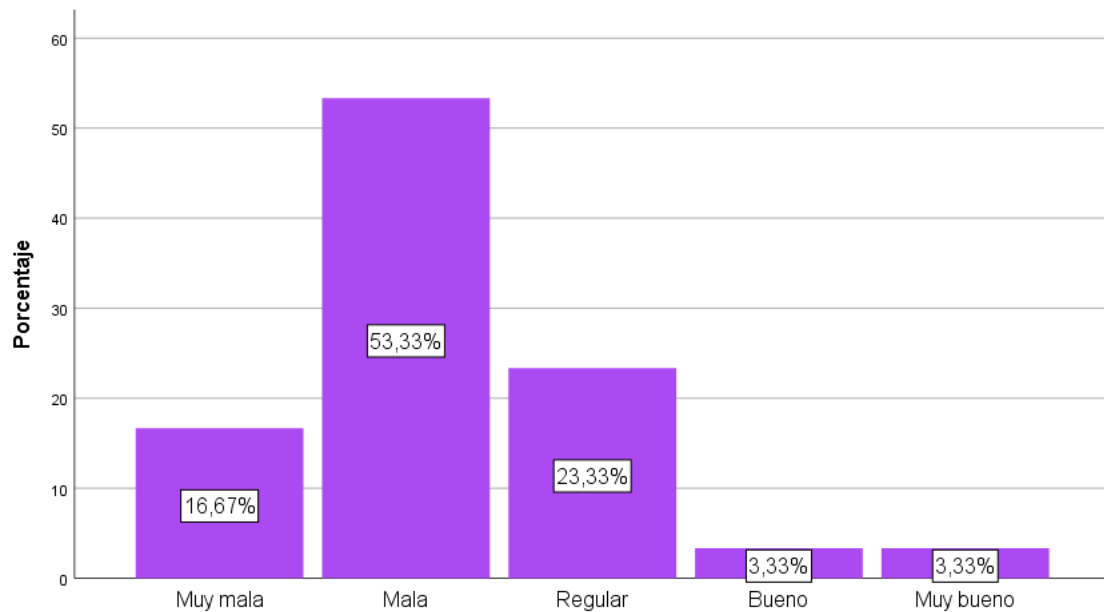


Figura 11. Percepción de la dimensión absorción de los trabajadores del grupo empresarial San Pedro.

Interpretación: De los 30 sujetos estudiados, se halló que, un 16.67% (5) perciben que, la absorción que se da en las labores es muy mala; en cambio, un 53.33% (16) perciben que son malas; en tanto, un 23.33% (7) perciben un nivel regular; a diferencia de un 3.33% (1) que perciben un nivel bueno; y un 3.33% (1) perciben un nivel muy bueno.

4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones

4.1.2.1. Tabla cruzada para las variables satisfacción y engagement laboral

Tabla 16

Tabla cruzada entre la variable satisfacción laboral y la variable engagement laboral

| | | V2 | | | | | Total | |
|----|-----------|-------------|------|---------|-------|-----------|-------|-------|
| | | Muy mala | Mala | Regular | Bueno | Muy bueno | | |
| V1 | Muy mala | Recuento | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | % del total | 3.3% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.7% |
| | Mala | Recuento | 0 | 3 | 5 | 0 | 0 | 8 |
| | | % del total | 0.0% | 10.0% | 16.7% | 0.0% | 0.0% | 26.7% |
| | Regular | Recuento | 0 | 1 | 7 | 0 | 1 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 3.3% | 23.3% | 0.0% | 3.3% | 30.0% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 0 | 3 | 6 | 0 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 10.0% | 20.0% | 0.0% | 30.0% |
| | Muy bueno | Recuento | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |

| | | | | | | | |
|--------------|-------------|------|-------|-------|-------|------|--------|
| Total | % del total | 0.0% | 0.0% | 3.3% | 0.0% | 3.3% | 6.7% |
| | Recuento | 1 | 5 | 16 | 6 | 2 | 30 |
| | % del total | 3.3% | 16.7% | 53.3% | 20.0% | 6.7% | 100.0% |

Interpretación: Mediante la tabla cruzada entre la variable y la dimensión señalada, se identifica que, en base a los datos analizados y la escala empleada, en relación al 100% (30) de la muestra considerada, se visualiza que, entre los valores analizados, se identifica una relación significativa, en base al valor regular (30% y 53.3%).

4.1.2.2. Tabla cruzada para la variable satisfacción laboral y la dimensión vigor

Tabla 17
Tabla cruzada entre la variable satisfacción laboral y la dimensión vigor

| | | D1 | | | | | Total | |
|--------------|-----------|-------------|------|---------|-------|-----------|--------------|--------|
| | | Muy mala | Mala | Regular | Bueno | Muy bueno | | |
| V1 | Muy mala | Recuento | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | % del total | 0.0% | 3.3% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 6.7% |
| | Mala | Recuento | 1 | 4 | 3 | 0 | 0 | 8 |
| | | % del total | 3.3% | 13.3% | 10.0% | 0.0% | 0.0% | 26.7% |
| | Regular | Recuento | 1 | 4 | 4 | 0 | 0 | 9 |
| | | % del total | 3.3% | 13.3% | 13.3% | 0.0% | 0.0% | 30.0% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 1 | 7 | 1 | 0 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 3.3% | 23.3% | 3.3% | 0.0% | 30.0% |
| | Muy bueno | Recuento | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | | % del total | 0.0% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 3.3% | 6.7% |
| Total | | Recuento | 2 | 11 | 15 | 1 | 1 | 30 |
| | | % del total | 6.7% | 36.7% | 50.0% | 3.3% | 3.3% | 100.0% |

Interpretación: Mediante la tabla cruzada entre la variable y la dimensión señalada, se identifica que, en base a los datos analizados y la escala empleada, en relación al 100% (30) de la muestra considerada, se visualiza que, entre los valores analizados, se identifica una relación significativa, en base al valor regular (30% y 50%).

4.1.2.3. Tabla cruzada para la variable satisfacción laboral y la dimensión dedicación

Tabla 18
Tabla cruzada entre la variable satisfacción laboral y la dimensión dedicación

| | | D2 | | | | | Total | |
|--------------|-----------|-------------|------|---------|-------|-----------|--------------|--------|
| | | Muy mala | Mala | Regular | Bueno | Muy bueno | | |
| V1 | Muy mala | Recuento | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | % del total | 3.3% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.7% |
| | Mala | Recuento | 1 | 1 | 4 | 2 | 0 | 8 |
| | | % del total | 3.3% | 3.3% | 13.3% | 6.7% | 0.0% | 26.7% |
| | Regular | Recuento | 0 | 0 | 5 | 3 | 1 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 16.7% | 10.0% | 3.3% | 30.0% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 0 | 1 | 6 | 2 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 3.3% | 20.0% | 6.7% | 30.0% |
| | Muy bueno | Recuento | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 3.3% | 3.3% | 6.7% |
| Total | | Recuento | 2 | 2 | 10 | 12 | 4 | 30 |
| | | % del total | 6.7% | 6.7% | 33.3% | 40.0% | 13.3% | 100.0% |

Interpretación: Mediante la tabla cruzada entre la variable y la dimensión señalada, se identifica que, en base a los datos analizados y la escala empleada, en relación al 100% (30) de la muestra considerada, se visualiza que, entre los valores analizados, se identifica una relación significativa, en base al valor bueno (30% y 40%).

4.1.2.4. Tabla cruzada para la variable satisfacción laboral y la dimensión absorción

Tabla 19
Tabla cruzada entre la variable satisfacción laboral y la dimensión absorción

| | | D3 | | | | | Total | |
|--------------|-----------|-------------|-------|---------|-------|-----------|--------------|--------|
| | | Muy mala | Mala | Regular | Bueno | Muy bueno | | |
| V1 | Muy mala | Recuento | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | % del total | 3.3% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.7% |
| | Mala | Recuento | 2 | 5 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| | | % del total | 6.7% | 16.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 26.7% |
| | Regular | Recuento | 2 | 4 | 2 | 0 | 1 | 9 |
| | | % del total | 6.7% | 13.3% | 6.7% | 0.0% | 3.3% | 30.0% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 4 | 4 | 1 | 0 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 13.3% | 13.3% | 3.3% | 0.0% | 30.0% |
| | Muy bueno | Recuento | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | % del total | 0.0% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.7% |
| Total | | Recuento | 5 | 16 | 7 | 1 | 1 | 30 |
| | | % del total | 16.7% | 53.3% | 23.3% | 3.3% | 3.3% | 100.0% |

Interpretación: Mediante la tabla cruzada entre la variable y la dimensión señalada, se identifica que, en base a los datos analizados y la escala

empleada, en relación al 100% (30) de la muestra considerada, se visualiza que, entre los valores analizados, se identifican diferencias, en base al valor regular y bueno (30% respectivamente) y el valor malo (53.3%)

4.1.3. Prueba de normalidad

- Para la primera variable

Tabla 20

Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción laboral | 0.074 | 30 | .000 | 0.986 | 30 | .000 |
| Condiciones físicas y/o laborales | 0.204 | 30 | .000 | 0.957 | 30 | .000 |
| Beneficios laborales | 0.200 | 30 | .000 | 0.857 | 30 | .000 |
| Políticas administrativas | 0.126 | 30 | .000 | 0.971 | 30 | .000 |
| Relaciones sociales | 0.146 | 30 | .000 | 0.966 | 30 | .000 |
| Desarrollo personal | 0.138 | 30 | .000 | 0.960 | 30 | .000 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se denota que en base a la prueba de Shapiro-Wilk, la bondad de ajuste se aproxima a las características de la muestra determinada (no paramétrica), por lo que se identifica que, según el valor de significancia ($sig.=0.000$) corresponde a lo esperado para la determinación de las pruebas de contraste correlacionales ($sig<0.05$), bajo el coeficiente de rho de Spearman (r_s).

- Para la segunda variable

Tabla 21

Prueba de normalidad para la variable engagement laboral y sus dimensiones

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Engagement laboral | 0.120 | 30 | .000 | 0.974 | 30 | .000 |
| Vigor | 0.155 | 30 | .000 | 0.926 | 30 | .000 |
| Dedicación | 0.164 | 30 | .000 | 0.899 | 30 | .000 |
| Absorción | 0.163 | 30 | .000 | 0.940 | 30 | .000 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se denota que en base a la prueba de Shapiro-Wilk, la bondad de ajuste se aproxima a las características de la muestra determinada (no paramétrica), por lo que se identifica que, según el valor de significancia ($sig.=0.000$) corresponde a lo esperado para la determinación de las pruebas de contraste correlacionales ($sig<0.05$), bajo el coeficiente de rho de Spearman (r_s).

4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación

4.1.4.1. Contraste de la hipótesis general

- Planteamiento de hipótesis

H0: La satisfacción laboral NO se relaciona significativamente con el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

H1: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

- Calculo estadístico

Tabla 22

Prueba de correlación para la hipótesis general

| | | | Satisfacción labo- ral | Engagement laboral |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Rho de Spear- man | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,804** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Engagement laboral | Coefficiente de correlación | ,804** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

| | |
|------------------------------------|----------------------|
| Correlación negativa perfecta | -1 |
| Correlación negativa muy fuerte | -0,90 a -0,99 |
| Correlación negativa fuerte | -0,75 a -0,89 |
| Correlación negativa media | -0,50 a -0,74 |
| Correlación negativa débil | -0,25 a -0,49 |
| Correlación negativa muy débil | -0,10 a -0,24 |
| No existe correlación alguna | -0,09 a +0,09 |
| Correlación positiva muy débil | +0,10 a +0,24 |
| Correlación positiva débil | +0,25 a +0,49 |
| Correlación positiva media | +0,50 a +0,74 |
| Correlación positiva fuerte | +0,75 a +0,89 |
| Correlación positiva muy fuerte | +0,90 a +0,99 |
| Correlación positiva perfecta | +1 |

Interpretación: Existe una relación significativa entre la variable y la dimensión ($r_s=0.804$, $p<0.05$) a un nivel positivo fuerte, acorde a la escala de correlación dada.

- Contrastación:

a) Se rechaza la hipótesis nula: Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 ($sig. p > 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

b) Se acepta la hipótesis alterna: Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 ($sig. p < 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

Por lo tanto: sig. p. = 0.000 < α = 0.05

Interpretación: Acorde al análisis del nivel de significación, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$) por lo que se afirma que, si hay una relación a nivel positivo fuerte entre la variable y la dimensión planteada ($r_s=0.804$, $p<0.05$).

4.1.4.2. Contrastación de la primera hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: NO existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

- Calculo estadístico

Tabla 23
Prueba de correlación para la primera hipótesis específica

| | | | Satisfacción laboral | Vigor |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,661** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | Vigor | N | 30 | 30 |
| | | Coefficiente de correlación | ,661** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

| | |
|-----------------------------------|----------------------|
| Correlación negativa perfecta | - 1 |
| Correlación negativa muy fuerte | -0.90 a -0.99 |
| Correlación negativa fuerte | -0,75 a -0,89 |
| Correlación negativa media | -0,50 a -0,74 |
| Correlación negativa débil | -0,25 a -0,49 |
| Correlación negativa muy débil | -0,10 a -0,24 |
| No existe correlación alguna | -0,09 a +0,09 |
| Correlación positiva muy débil | +0,10 a +0,24 |
| Correlación positiva débil | +0,25 a +0,49 |
| Correlación positiva media | +0,50 a +0,74 |
| Correlación positiva fuerte | +0,75 a +0,89 |
| Correlación positiva muy fuerte | +0,90 a +0,99 |
| Correlación positiva perfecta | +1 |

Interpretación: Existe una relación significativa entre la variable y la dimensión ($r_s=0.661$, $p<0.05$) a un nivel positivo medio, acorde a la escala de correlación dada.

- Contrastación:

a) Se rechaza la hipótesis nula: Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 ($\text{sig. } p > 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

b) Se acepta la hipótesis alterna: Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 ($\text{sig. } p < 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

Por lo tanto: sig. $p.$ = 0.002 < α = 0.05

Interpretación: Acorde al análisis del nivel de significación, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna ($\text{sig. } p. = 0.002 < \alpha = 0.05$) por lo que se afirma que, si hay una relación a nivel positivo medio entre la variable y la dimensión planteada ($r_s=0.661, p<0.05$).

4.1.4.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: NO existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

- Calculo estadístico

Tabla 24
Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica

| | | | Satisfacción laboral | Dedicación |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,777* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Dedicación | Coeficiente de correlación | ,777** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

| | |
|------------------------------------|----------------------|
| Correlación negativa perfecta | - 1 |
| Correlación negativa muy fuerte | -0,90 a -0,99 |
| Correlación negativa fuerte | -0,75 a -0,89 |
| Correlación negativa media | -0,50 a -0,74 |
| Correlación negativa débil | -0,25 a -0,49 |
| Correlación negativa muy débil | -0,10 a -0,24 |
| No existe correlación alguna | -0,09 a +0,09 |
| Correlación positiva muy débil | +0,10 a +0,24 |
| Correlación positiva débil | +0,25 a +0,49 |
| Correlación positiva media | +0,50 a +0,74 |
| Correlación positiva fuerte | +0,75 a +0,89 |
| Correlación positiva muy fuerte | +0,90 a +0,99 |
| Correlación positiva perfecta | +1 |

Interpretación: Existe una relación significativa entre la variable y la dimensión ($r_s=0.777$, $p<0.05$) a un nivel positivo fuerte, acorde a la escala de correlación dada.

- Contrastación:

a) Se rechaza la hipótesis nula: Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 ($sig. p > 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

b) Se acepta la hipótesis alterna: Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 ($sig. p < 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

Por lo tanto: sig. p. = 0.000 < α = 0.05

Interpretación: Acorde al análisis del nivel de significación, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.000 < \alpha= 0.05$) por lo que se afirma que, si hay una relación a nivel positivo fuerte entre la variable y la dimensión planteada ($r_s=0.777$, $p<0.05$).

4.1.4.4. Contrastación de la tercera hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: NO existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

- Cálculo estadístico

Tabla 25
Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica

| | | | Satisfacción laboral | Absorción |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,629** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Absorción | Coefficiente de correlación | ,629** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

| | |
|---------------------------------|---------------|
| Correlación negativa perfecta | - 1 |
| Correlación negativa muy fuerte | -0.90 a -0.99 |
| Correlación negativa fuerte | -0,75 a -0,89 |
| Correlación negativa media | -0,50 a -0,74 |
| Correlación negativa débil | -0,25 a -0,49 |
| Correlación negativa muy débil | -0,10 a -0,24 |
| No existe correlación alguna | -0,09 a +0,09 |
| Correlación positiva muy débil | +0,10 a +0,24 |
| Correlación positiva débil | +0,25 a +0,49 |
| Correlación positiva media | +0,50 a +0,74 |
| Correlación positiva fuerte | +0,75 a +0,89 |
| Correlación positiva muy fuerte | +0,90 a +0,99 |
| Correlación positiva perfecta | +1 |

Interpretación: Existe una relación significativa entre la variable y la dimensión ($r_s=0.629$, $p<0.05$) a un nivel positivo medio, acorde a la escala de correlación dada.

- Contrastación:

a) Se rechaza la hipótesis nula: Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 (*sig. $p > 0.05$*), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

b) Se acepta la hipótesis alterna: Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 (*sig. $p < 0.05$*), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

Por lo tanto: sig. $p. = 0.001 < \alpha = 0.05$

Interpretación: Acorde al análisis del nivel de significación, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna (*sig. $p. = 0.000 < \alpha = 0.05$*) por lo que se afirma que, si hay una relación a nivel positivo medio entre la variable y la dimensión planteada (*$r_s=0.629, p<0.05$*).

Capítulo V:

5. DISCUSION

5.1. Discusión de resultados obtenidos

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.

“Se tuvieron como limitantes, en cuanto la aplicación del instrumento, el levantamiento y análisis de la información recolectada, por cuanto la disponibilidad y al tiempo con la que cuenta los sujetos de estudio. Por lo que, la aplicación piloto del instrumento determino un grado de confiabilidad a un grado alto, siendo que el análisis del valor obtenido por la prueba del alfa de Cronbach dio un valor de 0.834, por lo que se procedió a la aplicación y análisis de la información que se desarrollara a continuación.

Partiendo del análisis de la *variable satisfacción laboral*, se identificó que, de los 30 sujetos encuestados, en su mayoría, un 30% (9 y 9) denotan que las condiciones donde se pueden sentir satisfechos con su trabajo son regulares y buenas, en tanto que, partiendo desde un análisis concreto, podría significar que los trabajadores se identifican satisfechos en relación al trabajo que pueden hacer sin ejercerse incomodidades de alguna forma.

En tanto, para el análisis de las dimensiones, para la *primera dimensión condiciones físicas y/ laborales*, se halló que, en su mayoría, de los 30 sujetos encuestados, un 43.33% (13) denotan que estas condiciones son regulares, en tanto que, las características que pueden percibir están articuladas con la forma en cómo puede desempeñarse. Para la *segunda dimensión beneficios laborales*, se determinó que, de los 30 sujetos encuestados, en su mayoría, un 50% (15) denotan estos beneficios son buenos, enfocados a como ellos puede sentir o identificar que su trabajo acorde a ciertas condiciones tiene beneficios a nivel personal y social, que afecta la percepción del trabajo. Para la *tercera dimensión políticas administrativas* se determinó que, de los 30 sujetos encuestados, en su mayoría, un 43.33% (13) denotan que estas políticas que se presentan en la organización son regulares, en tanto que, esto puede tener una afectación directa en como los trabajadores se puede desempeñar y el grado de satisfacción relacionado. Para la *cuarta dimensión relaciones sociales* se determinó que, de los 30 sujetos encuestados, en su mayoría, un 50% (15) denotan que la influencia de las relaciones sociales que se dan en el entorno de trabajo son regulares, esto, en relación a los efectos de que, en una ambiente y entorno amigable, el trabajador se sentirá satisfecho. Para la *quinta dimensión desarrollo personal* se determinó que, de los 30 sujetos encuestados, en su mayoría, un 30% (9) perciben que las

oportunidades de desarrollo personal son malas, esto puede ser interpretado por las exigencias o sobrecarga laboral, que se debe enfocar hacia el cumplimiento de objetivos o metas establecidas.

Siguiendo con el análisis, para la segunda variable engagement laboral, de los 30 sujetos sometidos a estudio, en su mayoría, un 53.33% (16) identifica que el nivel de engagement que pueden identificar es regular, en tanto que, esto se ve muchas veces condicionado por factores tanto internos y externos, siendo así que, se expresa en cierto sentido casi del propio trabajo, mas no en un aspecto personal, que involucraría la forma en que se desempeñan y por consiguiente, se sienten satisfechos con el trabajo en sí.

Para la *primera dimensión vigor*, de los 30 sujetos, en su mayoría, se identificó que 50% (15) de estos, manifiestan que se sienten regularmente vigorizados en su desempeño, relacionado al engagement que podría darse en al ambiente laboral. Para la *segunda dimensión dedicación*, de los 30 sujetos, en su mayoría, se identificó que 40% (12) de estos, expresan que la dedicación percibida por los trabajadores es buena, en base a las condiciones que pueden presentarse, que, bajo un punto de vista concreto, se ve influenciada por las condiciones descritas, además de tener un efecto más particular en ciertos individuos y lo que perciben, para poderse sentir satisfechos. Para la tercera dimensión absorción, de los 30 sujetos, en su mayoría, se identificó que 53.33% (16) de estos perciben que, el nivel en el que se sienten absorbidos por su trabajo es mala, esto representa que podrían existir factores percibibles que denoten que los trabajadores no podrían manejar sus funciones en base a lo que pueden mantenerse vigorizados, así como dedicados, lo que significa que pueden ser absorbidos por cuestiones de la propia organización o ajenas a esta.

Para las pruebas de normalidad, se denoto, que en base a la prueba de Shapiro-Wilk, la bondad de ajuste se aproxima a las características de la muestra determinada (no paramétrica), por lo que se identificó que, según el valor de significancia ($sig.=0.000$) corresponde a lo esperado para la determinación de las pruebas de contraste correlacionales ($sig<0.05$), bajo el coeficiente de rho de Spearman (r_s), por lo que se procedió a las contrastaciones de hipótesis.

Los resultados anteriores permitieron contrastar la hipótesis general de estudio que consistió en determinar si *la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo*, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna a través de la prueba de contrastación con el análisis del nivel de significancia ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$) por lo que se confirma que, si existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la variable engagement, a un nivel positivo fuerte ($rs=0.804, p<0.05$), complementada también en la información que brinda la tabla cruzada entre las variables, que denota que, se identifica una relación significativa, en base al valor en base al valor regular (30% y 53.3% respectivamente). Al respecto, Raza (2017) expresa que la satisfacción en si en un concepto más inherente a cada persona, porque se ve condicionada por los factores que afectan estas, en tanto que, en un entorno laboral, el engagement (o compromiso) se puede dar como una consecuencia o una causa, que es retroalimentada contantemente, siendo así que también, Ramírez (2016), expresa que, la satisfacción al verse condicionada a factores que hagan que la persona trabaje de forma concreta, se verá afectada también en como la organización lo afecta. Es por eso que, puede decirse que si existirá una afectación, que puede ser diferente en cada individuo, como trabajador.

Para la primera hipótesis específica de estudio, que consistió en determinar si *existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo*, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna a través de la prueba de contrastación con el análisis del nivel de significancia ($\text{sig. } p. = 0.002 < \alpha = 0.05$) por lo que se confirma que, si existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión vigor, a un nivel positivo medio ($rs=0.661, p<0.05$), complementada también en la información que brinda la tabla cruzada entre las variables, que denota que, se identifica una relación significativa, en base al valor en base al valor regular (30% y 50% respectivamente). En tanto que, Candia, Castro y Sánchez (2017), denotan que los factores entre la satisfacción y el vigor que se pueden presentar en la organización, dependen muchos de como el vigor es percibido por el trabajador, casi siempre se enfoca a lo físico o a los recursos, que también se verá afectado en relación a, las características que puedan presentarse en la satisfacción percibida en general en la organización; por lo que, puede decirse que, el vigor se verá consensuado a la percepción de que tan satisfecho estoy, y así esforzarme en el trabajo.

Para la segunda hipótesis específica de estudio, que consistió en determinar si *existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo*, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna, a través de la prueba de contrastación con el análisis del nivel de significancia ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$) por lo que se confirma que, si existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión dedicación, a un nivel positivo fuerte ($rs=0.777, p<0.05$), complementada también en la información que brinda la tabla

cruzada entre las variables, que denota que, se identifica una relación significativa, en base al valor en base al valor bueno (30% y 40% respectivamente). Es así que, en base a lo que Messarina (2019) denota, cuando dice que “Los empleados engaged y satisfechos gustan de su trabajo, se sienten identificados en este, desarrollan mayor motivación, proactividad, responsabilidad e involucramiento con la organización”, siendo que, la dedicación siempre será un efecto consecuente con la satisfacción; que bajo un análisis, se puede determinar que si un trabajador está motivado, a través de factores que la organización determina, este será más dedicado en su trabajo en general y se sentirá identificado y comprometido.

Para la tercera hipótesis específica de estudio, que consistió en determinar *si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo*, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna, a través de la prueba de contrastación con el análisis del nivel de significancia ($sig. p. = 0.001 < \alpha = 0.05$) por lo que se confirma que, si existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión dedicación, a un nivel positivo medio ($rs=0.629, p<0.05$), complementada también en la información que brinda la tabla cruzada entre las variables, que denota que, se identifican diferencias, en base al valor regular y bueno (30% respectivamente) y el valor mala (53.3%). Complementando lo que plantea Estrada y Vargas (2017), que detallan que, la forma en como el trabajo se distribuye, o los factores que determina la asignación de funciones, se verán muy relacionados a los factores en el que el trabajador se sienta satisfechos con ello, siendo así, puede determinarse que, en tanto un trabajador no se sienta satisfecho, será absorbido por condiciones que afectan a su

trabajo, como podría ser el estrés y desmotivación por ejemplo, que son afectaciones directas, así como también una absorción menos enfocada a esa satisfacción, y al contrario al simple hecho de factores personales, pudiéndose decir finalmente, que si existirá una relación en cuan satisfecho se encuentre un trabajador y la absorción que podría experimentar, en sus labores y desempeño diario, acorde al tipo de actividad o función que tenga asignada.

5.2. Conclusiones

1. En relación al objetivo general, que consistió en *determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo*, se identificó que, en base a la prueba estadística de correlación y análisis de los valores obtenidos en el coeficiente de rho de Spearman y nivel de significancia, existe una relación positiva fuerte ($r_s=0.804$, $p<0.05$) entre las variables planteadas, confirmándose la hipótesis alterna formulada ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$), concluyéndose que, si existe una relación significativa a un nivel positivo fuerte.
2. En relación al primer objetivo específico, que consistió en *identificar la relación entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo*, se identificó que, en base a la prueba estadística de correlación y análisis de los valores obtenidos en el coeficiente de rho de Spearman y nivel de significancia, existe una relación positiva media ($r_s=0.661$, $p<0.05$) entre la variable y dimensión planteadas, confirmándose la hipótesis alterna formulada ($sig. p. = 0.002 < \alpha = 0.05$), concluyéndose que, si existe una relación significativa a un nivel positivo medio.

3. En relación al segundo objetivo específico, que consistió en *identificar la relación entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo*, se identificó que, en base a la prueba estadística de correlación y análisis de los valores obtenidos en el coeficiente de rho de Spearman y nivel de significancia, existe una relación positiva fuerte ($r_s=0.777$, $p<0.05$) entre la variable y dimensión planteadas, confirmándose la hipótesis alterna formulada ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$), concluyéndose que, si existe una relación significativa a un nivel positivo fuerte.
4. En relación al tercer objetivo específico, que consistió en *identificar la relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo*, se identificó que, en base a la prueba estadística de correlación y análisis de los valores obtenidos en el coeficiente de rho de Spearman y nivel de significancia, existe una relación positiva media ($r_s=0.629$, $p<0.05$) entre la variable y dimensión planteadas, confirmándose la hipótesis alterna formulada ($\text{sig. } p. = 0.001 < \alpha = 0.05$), concluyéndose que, si existe una relación significativa a un nivel positivo medio.

5.3. Recomendaciones

En relación a la satisfacción laboral:

1. Crear relaciones sociales con los compañeros, con un buen ambiente de trabajo, eliminando la monotonía, empleando el humor, sin dejar de lado los objetivos de la empresa.

2. Otorgar reconocimientos, un empleado se siente valorado en la empresa su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la productividad del mismo. Reconocer los logros que realizan y mostrar que valoras el trabajo que han realizado tiene repercusiones positivas y aumento del nivel de desempeño. Además, las recompensas y el reconocimiento proporcionan un estímulo eficaz en los trabajadores.

3. La satisfacción de las personas también está relacionada con el estado de ánimo, el estrés o la falta de tiempo para gestionar temas ajenos a la empresa son motivo de insatisfacción de los empleados. La conciliación laboral es un punto muy importante a tener en cuenta. Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de gestionar sus horarios y que dispongan de tiempo para asuntos personales les permite tener una postura mucho más favorable respecto a la empresa.

En relación al engagement laboral:

4. Para hacer un buen engagement debemos; Confiar en los empleados, disponer de entornos de trabajo seguros, hacer comunes los objetivos de la empresa., cercanía de los mandos de la empresa, fomentar el trabajo en equipo, adecuar los incentivos a las necesidades de cada trabajador, reconocer el esfuerzo.

5. Trabajo en redes, con una comunicación eficaz para atraer para así abrir las puertas de la confianza a los seguidores que se pueden utilizar para generar interacción y relación con los clientes, escuchando, preguntando y respondiendo llamando la atención y midiendo.

6. Establecer metodologías y herramientas que impliquen a todas las personas de la organización en los procesos de definición de valores. Por ejemplo, habilitar entornos para la creación o el intraemprendimiento, establecer entornos

de trabajo abiertos o impulsar iniciativas de expansión de actividad en los trabajadores a través de la rotación, entre otras opciones.

7. Escuchar a los empleados, sus sugerencias y aportes harán que se tenga un panorama real de su labor, necesidades y deseos, la consideración de estos hará que el empleado se sienta más comprometido con los objetivos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allen, N. J. y Meyer, J. P. (1990). *Engagement organisationnel*. Disponible en:

<https://www.agrh.fr/assets/actes/2004bentein-vandenbergh-tanguy014.pdf>

Armstrong, M. (2009). *A handbook of human resource management practice*. Disponible

en:

https://www.academia.edu/32280546/ARMSTRONGS_HANDBOOK_OF_HUMAN_RESOURCE_MANAGEMENT_PRACTICE_i

Bakker, A. (2011). *¿Cómo mantienen los empleados el engagement en el trabajo?*

Disponible

en:

http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles_arnold_bakker_262.pdf

Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2008). *Toward a modelo f work engagement*. Career

Development

International.

Disponible

en:

https://www.academia.edu/861148/Towards_a_model_of_work_engagement

Bakker, A. B., Shaufeli, W. B., Leiter, M. P. y Taris, T. W. (2008). *Work Engagement: an emerging concept in occupational health psychology*. Work and Stress. DOI:

<https://doi.org/10.1180/02678370802393649>

Bravo, M. J., Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción laboral. Tratado de psicología del trabajo*. 1. La actividad laboral en su contexto. España. Disponible

en: <https://www.redalyc.org/pdf/1276/127619214002.pdf>

Candia Alvarado, M., Castro Hilario, C. y Sánchez Román, E. (2017). *Relación entre la Satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa*

minera. [Tesis de posgrado]. Universidad del Pacifico. Perú. Disponible en:

http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina*. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2298/MAE_EDUC_158.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dieguez Briceño, L. M. y Santos Vidal, R. E. (2016). *Satisfacción laboral y Engagement en trabajadores de una empresa distribuidora de materias ferreteras y eléctricos, Trujillo 2016*. [Tesis de pregrado]. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Perú. Disponible en: <https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/267/1/SATISFACCION%20LABORAL%20Y%20ENGAGEMENT%20EN%20TRABAJADORES%20DE%20UNA%20EMPRESA%20DISTRIBUIDORA%20DE%20MATERIALES%20FERRETEROS%20Y%20ELECTRICOS%2c%20TRUJILLO%202016..pdf>

Estrada, W., & Vargas, L. (2017). *Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Unión. Perú. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/923/Lurdes_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Viamontes, D. (2010). *Satisfacción laboral*. Una aproximación teórica. Contribuciones a las ciencias sociales. Disponible en: https://econpapers.repec.org/article/ervcocss/y_3a2010_3aj_3a2010-07_3a21.htm

- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicada en la ciudad de Xalapa – Enriquez, Veracruz, Mexico, en el periodo octubre de 2012 – marzo de 2013*. Xalapa: Universidad Veracruzana. Disponible en: <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/34792>
- Gebauer, J. y Lowman, D. (2008). *Creating Employee Engagement*. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=KEV2SE2Ek40C&pg=PA84&lpg=PA84&dq=gebauer+y+lowman+2009&source=bl&ots=665HXGrppl&sig=ACfU3U2ZDbYvv3q-ApVMZW8p4dwRchqng&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwje6L38yo7qAhXCc98KHQ9aD8QQ6AEwAnoECAoQAQ#v=onepage&q=gebauer%20y%20lowman%202009&f=false>
- Gonzales, R. (2003). *Síndrome de burnout: Una oportunidad para aprender y reflexionar*. Semergen, 29. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/administracion4.pdf>
- Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *El arte de hacer una tesis: Para pos y pregrado con casos prácticos*. Primera edición. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Kahn, A. W. (1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work*. Disponible en: <https://www.talenteck.com/academic/Kahn-1990.pdf>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction

- Mackay, M. M., Allen, J. y Landis, R. S. (2017). *Investigating the incremental validity of employee engagement in the prediction of employee effectiveness: A meta-analytic. Human resource management review.* DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.03.002>
- Messarina Ríos, A. K. (2019). *Engagement y Satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima.* [Tesis de pregrado]. Universidad Privada de Ciencias Aplicadas. Perú. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mowday, R.T., Steers, R.M. y Porter, L.W. (1979). *The measurement of Organizational Commitment.* Journal of Vocational Behavior, 14. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0001879179900721>
- Palacios Vilela, J. J., Romero Delgado, H. E. y Ñaupas Paitan, H. (2016). *Metodología de la investigación jurídica.* Primera edición. Editorial Grijley E.I.R.L. Lima.
- Palma Carillo, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral.* Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFIC.PROF.%20CANCHANYA%20POMA%2C%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral.* Manual Lima, Perú, Editora y comercialización CARTOLAN EIRL. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/94867499.pdf>
- Pena Garrido, M. y Extremera Pacheco, N. (2012). *Inteligencia emocional percibida en el profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement).* Revista de Educación. Disponible en:

<https://pdfs.semanticscholar.org/301f/9e2b832fcf416376c3995d88b26293e5ddf7.pdf>

Ramírez Franco, V. (2016). *Incidencia de la motivación, la satisfacción laboral y los conflictos de trabajo y familia en el engagement de los tripulantes de LATAM Ecuador*. [Tesis de posgrado]. Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1274/1/TESIS%20VANESSA%20RAMIREZ.pdf>

Raza Carillo, D. F. (2017). Relación entre el Engagement Laboral de los docentes del Área de Gestión de la UASB-E y la satisfacción de sus estudiantes. [Tesis de posgrado]. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5874/1/T2441-MBA-Raza-Relaci%C3%B3n.pdf>

Riera, P., Miller, J y Operé, M. (2016). *Gestión del compromiso. Del sentir del empleado al hacer de la organización*. Observatorio de Recursos humanos y RR.LL. Disponible en: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf

Rodríguez, A., Zarco, C. y Gonzales, J. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid. España. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=367905>

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid España. Editorial Alianza. Disponible en: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf

Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). *Desde el “burnout” al “engagement”*: ¿una nueva perspectiva? *Revista de psicología del*

trabajo y las organizaciones. Disponible en:

<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>

Ulrich, D. (1997). *Human resource champions*. Boston, MA: Harvard Business School Press. Disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?id=6VWKbcBwsbUC&pg=PA217&lpg=PA217&dq=Ulrich,+D.+\(1997\).+Human+resource+champions.+Boston,+MA:+Harvard+Business+School+Press&source=bl&ots=uvjhL7idB1&sig=ACfU3U1Kf6Rn7aG8rN_aNidQM8X9Y0MAng&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZoO6E-5DqAhXNRTABHcj3AtcQ6AEwBnoECAoQAQ#v=onepage&q=Ulrich%20%20D.%20\(1997\).%20Human%20resource%20champions.%20Boston%20%20MA%20%3A%20Harvard%20Business%20School%20Press&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6VWKbcBwsbUC&pg=PA217&lpg=PA217&dq=Ulrich,+D.+(1997).+Human+resource+champions.+Boston,+MA:+Harvard+Business+School+Press&source=bl&ots=uvjhL7idB1&sig=ACfU3U1Kf6Rn7aG8rN_aNidQM8X9Y0MAng&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZoO6E-5DqAhXNRTABHcj3AtcQ6AEwBnoECAoQAQ#v=onepage&q=Ulrich%20%20D.%20(1997).%20Human%20resource%20champions.%20Boston%20%20MA%20%3A%20Harvard%20Business%20School%20Press&f=false)

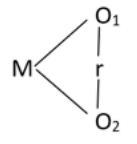
Wilmar, R., Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzales E. y Bakker, A. (2002). *UWES – Utrecht Work Engagment Scale*. Disponible en:

https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ENGAGEMENT LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO EMPRESARIAL DE LUBRICANTES SAN PEDRO, HUANCAYO – 2020.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGIA |
|---|---|---|--------------------------|---------------------------------------|---|--|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Hay una relación entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020? 2. ¿Hay una relación entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020? 3. ¿Hay una relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020?</p> | <p>Objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. 2. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. 3. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.</p> | <p>Hipótesis general: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. 2. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. 3. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020.</p> | V1: Satisfacción laboral | D1: Condiciones físicas y/o laborales | Distribución física Ambiente Comodidad Desempeño | <p>Método de investigación: Empírico analítico Hipotético deductivo Tipo de investigación: Básica, transversal, no experimental Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p>  <p>Donde: M: muestra O: variable R: relación Población y muestra: 30 trabajadores Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnicas de análisis y procesamiento de información: Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) Estadística inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman) Análisis en Excel y SPSS 25</p> |
| | | | | D2: Beneficios laborales | Nivel del sueldo Malestar con el sueldo Aceptabilidad del sueldo Expectativas económicas | |
| | | | | D3: Políticas administrativas | Trato Explotación Horario Esfuerzo | |
| | | | | D4: Relaciones sociales | Ambiente Agrado Distancia Solidaridad | |
| | | | | D5: Desarrollo personal | Trabajo justo Desarrollo personal Grado de disfrute Realización | |
| | | | V2: Engagement laboral | D1: Vigor | Energía Vigor Ganas Continuidad Persistente Adecuación | |
| | | | | D2: Dedicación | Propósito Entusiasmo Inspiración Orgullo Reto | |
| | | | | D3: Absorción | Tiempo Absorción Conexión | |

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

CUESTIONARIO

El presente cuestionario, forma parte de la investigación de Posgrado Titulado: **Satisfacción laboral y engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020**. La información que se proporcionará tendrá un tratamiento académico y anónimo.

Instrucciones: responda marcando aspa (X) en cada cuadro acorde a la siguiente escala dada, se le agradece su consideración.

| | | | | |
|----------|------|---------|-------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy mala | Mala | Regular | Bueno | Muy bueno |

| V1: Satisfacción laboral | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| D1: Condiciones físicas y/o laborales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. La distribución física del entorno afecta cuan satisfecho está el trabajador | | | | | |
| 2. El ambiente laboral se percibe como el conjunto de características donde se da el trabajo | | | | | |
| 3. La comodidad del trabajo se basa en las condiciones que se presentan en el entorno | | | | | |
| 4. El trabajador se desempeña bien cuando tiene las herramientas adecuadas | | | | | |
| D2: Beneficios laborales | | | | | |
| 5. El sueldo es acorde a las funciones y el puesto de cada trabajador | | | | | |
| 6. Algunas características que condiciona el sueldo del trabajador son notadas por este | | | | | |
| 7. Los trabajadores están satisfechos con su sueldo y en que se basa | | | | | |
| 8. Se establecen expectativas económicas en base al trabajo realizado y posibilidad de promoción | | | | | |
| D3: Políticas administrativas | | | | | |
| 9. El trato que se da en la organización es parte de una política gestionada | | | | | |
| 10. Existen mecanismos en el cual se evita una posible explotación laboral acorde a la administración | | | | | |
| 11. El horario es consecuente con las labores y funciones de cada trabajador | | | | | |
| 12. El esfuerzo es un factor propio de cada trabajador | | | | | |
| 13. Se tiene herramientas para medir el grado de esfuerzo que presenta cada función | | | | | |
| D4: Relaciones sociales | | | | | |
| 14. El ambiente de trabajo es propicio para desarrollarlo de forma correcta y cómoda | | | | | |
| 15. No se condiciona el trabajo en cuanto se agradan los trabajadores, si no que esto se presenta de forma natural | | | | | |
| 16. El distanciamiento es algo que se evita en todo lo posible para evitar aislar a los trabajadores | | | | | |
| 17. Se dan condiciones de solidaridad en situaciones que lo ameritan | | | | | |
| D5: Desarrollo personal | | | | | |
| 18. El trabajo es asignado de forma equilibrada para las funciones que cumple cada trabajador acorde a su puesto. | | | | | |
| 19. Las funciones contemplan el cumplimiento del horario de trabajo. | | | | | |
| 20. Cada trabajador es independiente en el desarrollo de su trabajo. | | | | | |
| 21. Se permite que los trabajadores realicen actividades siempre en cuando no afecte a su trabajo. | | | | | |
| 22. Cada trabajador puede sugerir cambios en base a como se puede mejorar sus labores. | | | | | |
| 23. Cada trabajador puede destacarse y lograr cambios personales y para la organización. | | | | | |

| V2: Engagement Laboral | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| D1: Vigor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. El trabajador gasta energía en el cumplimiento de su trabajo. | | | | | |
| 25. Debe darse condiciones para vigorizar al trabajador. | | | | | |
| 26. Las ganas de trabajar deben de motivarse e incentivarse para cumplir metas concretas. | | | | | |
| 27. Debe darse continuidad entre el trabajo, y las funciones del trabajador. | | | | | |
| 28. Debe darse persistencia en alcanzar los objetivos de la organización. | | | | | |
| 29. La adecuación del trabajo debe darse en base al trabajador. | | | | | |
| D2: Dedicación | | | | | |
| 30. Existen un propósito principal en base a cada trabajo, y como afecta los demás. | | | | | |
| 31. Debe de establecerse un aspecto que entusiasme al trabajador para que se sienta comprometido. | | | | | |
| 32. El trabajo debe de tener inspiración en el cumplimiento de objetivos y metas. | | | | | |
| 33. Se deben de dar retos para cumplir y motivar a los trabajadores. | | | | | |
| 34. Existen efectos entre la dedicación que se da y el compromiso que se presenta. | | | | | |
| 35. La dedicación puede basarse en retos concretos a cumplirse y recompensarse. | | | | | |
| D3: Absorción | | | | | |
| 36. El tiempo de trabajo es un factor que puede aumentar la absorción laboral. | | | | | |
| 37. El trabajador se basa en el su horario de trabajo para cumplir sus funciones. | | | | | |
| 38. Existen características que conectan la absorción laboral con la desmotivación. | | | | | |
| 39. El trabajador se siente absorbido por la carga laboral que se da en ciertos escenarios. | | | | | |
| 40. Existen conexiones entre las condiciones del trabajo y la absorción que se puede presentar. | | | | | |

Anexo 3. Base de datos

| ITEM | VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL | | | | | TOTAL | V2: Engagement laboral | | | |
|-----------|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------|------------------------|----------------|---------------|-------|
| | D1: Condiciones físicas y/o laborales | D2: Beneficios laborales | D3: Políticas administrativas | D4: Relaciones sociales | D5: Desarrollo personal | | D1: Vigor | D2: Dedicación | D3: Absorción | TOTAL |
| SUJETO | TOTAL | TOTAL | TOTAL | TOTAL | TOTAL | | TOTAL | TOTAL | TOTAL | |
| Sujeto 1 | 17 | 16 | 28 | 16 | 23 | 100 | 29 | 40 | 14 | 83 |
| Sujeto 2 | 17 | 14 | 19 | 16 | 22 | 88 | 31 | 36 | 13 | 80 |
| Sujeto 3 | 16 | 20 | 21 | 16 | 24 | 97 | 29 | 42 | 17 | 88 |
| Sujeto 4 | 16 | 13 | 23 | 16 | 17 | 85 | 27 | 34 | 15 | 76 |
| Sujeto 5 | 16 | 16 | 24 | 15 | 23 | 94 | 32 | 38 | 9 | 79 |
| Sujeto 6 | 16 | 16 | 25 | 16 | 22 | 95 | 31 | 35 | 21 | 87 |
| Sujeto 7 | 18 | 18 | 27 | 18 | 24 | 105 | 32 | 37 | 20 | 89 |
| Sujeto 8 | 18 | 16 | 28 | 18 | 27 | 107 | 28 | 39 | 14 | 81 |
| Sujeto 9 | 16 | 16 | 24 | 16 | 24 | 96 | 32 | 36 | 14 | 82 |
| Sujeto 10 | 16 | 12 | 23 | 14 | 12 | 77 | 27 | 36 | 14 | 77 |
| Sujeto 11 | 12 | 8 | 14 | 9 | 19 | 62 | 26 | 21 | 8 | 55 |
| Sujeto 12 | 15 | 15 | 20 | 13 | 19 | 82 | 28 | 33 | 15 | 76 |
| Sujeto 13 | 16 | 16 | 24 | 16 | 24 | 96 | 30 | 36 | 24 | 90 |
| Sujeto 14 | 14 | 15 | 18 | 12 | 17 | 76 | 25 | 23 | 20 | 68 |
| Sujeto 15 | 18 | 16 | 30 | 20 | 30 | 114 | 42 | 42 | 13 | 97 |
| Sujeto 16 | 16 | 14 | 26 | 15 | 19 | 90 | 27 | 35 | 14 | 76 |
| Sujeto 17 | 16 | 15 | 24 | 14 | 21 | 90 | 28 | 35 | 15 | 78 |
| Sujeto 18 | 15 | 16 | 24 | 15 | 20 | 90 | 26 | 34 | 20 | 80 |
| Sujeto 19 | 14 | 13 | 22 | 13 | 19 | 81 | 33 | 35 | 12 | 80 |
| Sujeto 20 | 16 | 17 | 26 | 15 | 15 | 89 | 19 | 32 | 18 | 69 |
| Sujeto 21 | 15 | 4 | 24 | 10 | 12 | 65 | 31 | 26 | 15 | 72 |
| Sujeto 22 | 20 | 18 | 28 | 19 | 19 | 104 | 30 | 42 | 17 | 89 |
| Sujeto 23 | 14 | 13 | 20 | 13 | 19 | 79 | 28 | 33 | 16 | 77 |
| Sujeto 24 | 13 | 16 | 18 | 16 | 24 | 87 | 30 | 42 | 11 | 83 |
| Sujeto 25 | 15 | 16 | 23 | 17 | 19 | 90 | 32 | 39 | 29 | 100 |
| Sujeto 26 | 19 | 17 | 26 | 19 | 23 | 104 | 35 | 40 | 18 | 93 |
| Sujeto 27 | 18 | 12 | 25 | 12 | 14 | 81 | 22 | 36 | 11 | 69 |
| Sujeto 28 | 15 | 13 | 22 | 15 | 13 | 78 | 31 | 33 | 13 | 77 |
| Sujeto 29 | 13 | 12 | 21 | 13 | 15 | 74 | 31 | 30 | 13 | 74 |
| Sujeto 30 | 16 | 17 | 27 | 17 | 23 | 100 | 28 | 38 | 18 | 84 |

Anexo 4. Evidencia digital de similitud

ev.tumitin.com/app/carta/es/?u=1102429103&lang=es&BDS=1&sc=1&to=1417588932

Central

13 de 15

Resumen de coincidencias

21 %

1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 3 %

2 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 2 %

3 www.infocapitalhuman... Fuente de Internet 1 %

4 pptt.caiicyt.gov.ar Fuente de Internet 1 %


5 ideas.llorenteycuenca... Fuente de Internet 1 %

6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 %

7 repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet 1 %

8 creativecommons.org Fuente de Internet 1 %

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
ESTRATÉGICA EMPRESARIAL



TESIS

Satisfacción laboral y engagement laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial de Lubrificantes San Pedro, Huanca, y...
Lubricantes San Pedro, Huancayo - 2020.

AUTOR:
Ríos Chirinos, Edwin

PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Estratégica Empresarial.

ASESOR:
DR. Vega Gallo, Edwin Aguilar.
ORCID:ID:0000-0002-5566-4115

LIMA-PERU
2020

Página: 1 de 92 Número de palabras: 15327 High Resolution Text-only Report Activado

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: RIOS CHIHUAN EDWIN
 DNI: 19919300 Correo electrónico: edwinrioschihuan@gmail.com
 Domicilio: JR. RICARDO TENENDEZ 969 EL TAYBO HUANCAYO
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 999909263

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: POSGRADO.
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis ()
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL GRUPO EMPRESARIAL DE LUMBRICONTES
SAN PEDRO HUANCAYO - 2020.

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. (X) Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
 Sí, autorizo el depósito y publicación total.
 No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de AGOSTO de 2020.



 Firma



Anexo 6. Matrices de validación de expertos

MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

| Objetivo | Variable | Dimensión | N° ítem | CONTENIDO | | Observaciones |
|---|---|--|--|-----------|-------------|---------------|
| | | | | Claridad | Congruencia | |
| Determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de fabricantes San Pedro, Huancayo - 2020. | VI: Satisfacción laboral | D1: Condiciones físicas y/o laborales | 1. La distribución física del entorno afecta como satisfactorio está el trabajador | C | C | NINGUNA |
| | | | 2. El ambiente laboral se percibe como el conjunto de características desde se da el trabajo | | | |
| | | | 3. La comodidad del trabajo se basa en las condiciones que se presentan en el entorno | | | |
| | | | 4. El trabajador se desmotiva bien cuando tiene los herramientas adecuadas | | | |
| | | D2: Beneficios laborales | 5. El sueldo es acorde a las funciones y el puesto de cada trabajador | C | C | NINGUNA |
| | | | 6. Algunas características que condiciones el sueldo del trabajador son notadas por este | | | |
| | | D3: Prácticas administrativas | 7. Los trabajadores están satisfechos con su sueldo y en que se basa | C | C | NINGUNA |
| | | | 8. Se establecen expectativas económicas en base al trabajo realizado y posibilidad de promoción | | | |
| | | | 9. El trato que se da en la organización es parte de una política gestional | | | |
| | | D4: Relaciones sociales | 10. Existen mecanismos en el cual se evita una posible explotación laboral acorde a la administración | C | C | NINGUNA |
| 11. El horario es consecuente con las labores y funciones de cada trabajador | | | | | | |
| 12. El rolloctro es un factor propio de cada trabajador | | | | | | |
| D5: Desarrollo personal | 13. Se tiene herramientas para medir el grado de rolloctro que presenta cada función | C | C | NINGUNA | | |
| | 14. El ambiente de trabajo es propicio para desarrollarlo de forma correcta y controlada | | | | | |
| | 15. No se condiciona el trabajo en cuanto se agrada los trabajadores, si no que esto se presenta de forma natural | | | | | |
| | 16. El distanciamiento es visto que se evita en todo lo posible para evitar mal a los trabajadores | | | | | |
| 1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de fabricantes San Pedro, Huancayo - 2020. | V2: Engagement laboral | D1: Vigor | 17. Se dan condiciones de solidaridad en situaciones que lo ameritan | C | C | NINGUNA |
| | | | 18. El trabajo es asignado de forma equitativa para las funciones que cumple cada trabajador acorde a su puesto. | | | |
| | | | 19. Las funciones contemplan el cumplimiento del horario de trabajo. | | | |
| | | | 20. Cada trabajador es independiente en el desarrollo de su trabajo. | | | |
| | | | 21. Se permite que los trabajadores realicen actividades siempre en cuando se afecta a su trabajo. | | | |
| | | D2: Dedicación | 22. Cada trabajador puede sugerir cambios en base a como se puede mejorar sus labores. | C | C | NINGUNA |
| | | | 23. Cada trabajador puede distraerse y lograr cambios personales y para la organización. | | | |
| | | | 24. El trabajador gasta energía en el cumplimiento de su trabajo. | | | |
| | | | 25. Debe de darse condiciones para vigotarse al trabajador | | | |
| | | | 26. Las ganas de trabajar deben de motivarse e incentívarse para cumplir metas concretas | | | |
| D3: Absorción | 27. Debe darse consistencia entre el trabajo, y las funciones del trabajador | C | C | NINGUNA | | |
| | 28. Debe de darse persistencia en alcanzar los objetivos de la organización | | | | | |
| | 29. La asignación del trabajo debe darse en base al trabajador | | | | | |
| | 30. Existen un propósito principal en base a cada trabajo, y como afecta los demás | | | | | |
| | 31. Debe de establecerse un aspecto que entusiasme al trabajador para que se sienta comprometido | | | | | |
| 3. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de fabricantes San Pedro, Huancayo - 2020. | D3: Absorción | 32. El trabajo debe de tener implicación en el cumplimiento de objetivos y metas | C | C | NINGUNA | |
| | | 33. No debe de dar retos para cumplir y motivar a los trabajadores | | | | |
| | | 34. Existen efectos entre la dedicación que se da y el compromiso que se presenta | | | | |
| | | 35. La dedicación puede basarse en retos concretos a cumplir y recompensas | | | | |
| | | 36. El tiempo de trabajo es un factor que puede aumentar la absorción laboral | | | | |
| 3. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de fabricantes San Pedro, Huancayo - 2020. | D3: Absorción | 37. El trabajador se basa en el su horario de trabajo para cumplir sus funciones | C | C | NINGUNA | |
| | | 38. Existen características que conectan la absorción laboral con la desmotivación | | | | |
| | | 39. El trabajador se siente absorbido por la carga laboral que se da en ciertos momentos | | | | |
| | | 40. Existen conexiones entre las condiciones del trabajo y la absorción que se puede presentar | | | | |
| | | 41. Existen conexiones entre las condiciones del trabajo y la absorción que se puede presentar | | | | |

CRITERIOS:
 Valor de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:
 En los columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente.
 Si lo cree conveniente, indique sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACION DEL EXPERTO
 Apellido y nombre: RIAN MANUEL SANCHEZ SOTO
 DNI: 2001028
 Grado Académico y Profesión: DOCTOR EN ADMINISTRACION

Firma: 

MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

| Objetivos | Variable | Dimensión | N° Ítem | CONTENIDO | | Observaciones |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---|-----------|-------------|---------------|
| | | | | Claridad | Congruencia | |
| Determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. | VI: Satisfacción laboral | D1: Condiciones físicas y/o laborales | 1. La distribución física del entorno afecta cuan satisfecho está el trabajador 2. El ambiente laboral se percibe como el conjunto de características donde se da el trabajo 3. La comodidad del trabajo se basa en las condiciones que se presentan en el entorno 4. El trabajador se desempeña bien cuando tiene las herramientas adecuadas | C | C | NINGUNA |
| | | D2: Beneficios laborales | 5. El sueldo es acorde a las funciones y el puesto de cada trabajador 6. Algunas características que condiciona el sueldo del trabajador son notadas por este 7. Los trabajadores están satisfechos con su sueldo y en que se basa 8. Se establecen expectativas económicas en base al trabajo realizado y posibilidad de promoción | C | C | NINGUNA |
| | | D3: Políticas administrativas | 9. El trato que se da en la organización es parte de una política gestionada 10. Existen mecanismo en el cual se evita una posible explotación laboral acorde a la administración 11. El horario es consecuente con las labores y funciones de cada trabajador 12. El esfuerzo es un factor propio de cada trabajador 13. Se tiene herramientas para medir el grado de esfuerzo que presenta cada función | C | C | NINGUNA |
| | | D4: Relaciones sociales | 14. El ambiente de trabajo es propicio para desarrollarlo de forma correcta y cómoda 15. No se condiciona el trabajo en cuanto se agradan los trabajadores, si no que esto se presenta de forma natural 16. El distanciamiento es algo que se evita en todo lo posible para evitar aislar a los trabajadores 17. Se dan condiciones de solidaridad en situaciones que lo ameritan | C | C | NINGUNA |
| | | D5: Desarrollo personal | 18. El trabajo es asignado de forma equilibrada para las funciones que cumple cada trabajador acorde a su puesto. 19. Las funciones contemplan el cumplimiento del horario de trabajo. 20. Cada trabajador es independiente en el desarrollo de su trabajo. 21. Se permite que los trabajadores realicen actividades siempre en cuando no afecte a su trabajo. 22. Cada trabajador puede sugerir cambios en base a como se puede mejorar sus labores. 23. Cada trabajador puede destacarse y lograr cambios personales y para la organización. | C | C | NINGUNA |
| 1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. | V2: Engagement laboral | D1: Vigor | 24. El trabajador gasta energía en el cumplimiento de su trabajo. 25. Debe darse condiciones para vigorizar al trabajador 26. Las ganas de trabajar deben motivarse e incentivarse para cumplir metas concretas 27. Debe darse continuidad entre el trabajo, y las funciones del trabajador 28. Debe darse persistencia en alcanzar los objetivos de la organización 29. La adecuación del trabajo debe darse en base al trabajador. | C | C | NINGUNA |
| 2. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. | | D2: Dedicación | 30. Existen un propósito principal en base a cada trabajo, y como afecta los demás 31. Debe de establecerse un aspecto que entusiasme al trabajador para que se sienta comprometido 32. El trabajo debe de tener inspiración en el cumplimiento de objetivos y metas 33. Se deben de dar retos para cumplir y motivar a los trabajadores 34. Existen efectos entre la dedicación que se da y el compromiso que se presenta 35. La dedicación puede basarse en retos concretos a cumplirse y recompensarse | C | C | NINGUNA |
| 3. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. | | D3: Absorción | 36. El tiempo de trabajo es un factor que puede aumentar la absorción laboral 37. El trabajador se basa en el su horario de trabajo para cumplir sus funciones 38. Existen características que conectan la absorción laboral con la desmotivación 39. El trabajador se siente absorbido por la carga laboral que se da en ciertos escenarios 40. Existen conexiones entre las condiciones del trabajo y la absorción que se puede presentar | C | C | NINGUNA |

CRITERIO:

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente. Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Apellidos y nombres: ABDON CASIANO MAITA FRANCO

DNI: 19912986

Grado Académico y Profesión: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

Firma: 
 Dr. Abdon C. Maíta Franco
 Docente

MATRIZ PARA VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

| Objetivos | Variable | Dimensión | N° ítem | CONTENIDO | | Observaciones |
|---|--------------------------|--|---|-----------|-------------|---------------|
| | | | | Claridad | Congruencia | |
| Determinar el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement laboral de los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. | V1: Satisfacción laboral | D1: Condiciones físicas y/o laborales | 1. La distribución física del entorno afecta cuan satisfecho está el trabajador 2. El ambiente laboral se percibe como el conjunto de características donde se da el trabajo 3. La comodidad del trabajo se basa en las condiciones que se presentan en el entorno 4. El trabajador se desempeña bien cuando tiene las herramientas adecuadas | C | C | NINGUNA |
| | | D2: Beneficios laborales | 5. El sueldo es acorde a las funciones y el puesto de cada trabajador 6. Algunas características que condiciona el sueldo del trabajador son notadas por este 7. Los trabajadores están satisfechos con su sueldo y en que se basa 8. Se establecen expectativas económicas en base al trabajo realizado y posibilidad de promoción | C | C | NINGUNA |
| | | D3: Políticas administrativas | 9. El trato que se da en la organización es parte de una política gestionada 10. Existen mecanismos en el cual se evita una posible explotación laboral acorde a la administración 11. El horario es consecuente con las labores y funciones de cada trabajador 12. El esfuerzo es un factor propio de cada trabajador 13. Se tiene herramientas para medir el grado de esfuerzo que presenta cada función | C | C | NINGUNA |
| | | D4: Relaciones sociales | 14. El ambiente de trabajo es propicio para desarrollarlo de forma correcta y cómoda 15. No se condiciona el trabajo en cuanto se agradan los trabajadores, si no que esto se presenta de forma natural 16. El distanciamiento es algo que se evita en todo lo posible para evitar aislar a los trabajadores 17. Se dan condiciones de solidaridad en situaciones que lo ameritan | C | C | NINGUNA |
| | | D5: Desarrollo personal | 18. El trabajo es asignado de forma equilibrada para las funciones que cumple cada trabajador acorde a su puesto. 19. Las funciones contemplan el cumplimiento del horario de trabajo. 20. Cada trabajador es independiente en el desarrollo de su trabajo. 21. Se permite que los trabajadores realicen actividades siempre en cuando no afecte a su trabajo. 22. Cada trabajador puede sugerir cambios en base a como se puede mejorar sus labores. 23. Cada trabajador puede destacarse y lograr cambios personales y para la organización. | C | C | NINGUNA |
| 1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el vigor que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. | V2: Engagement laboral | D1: Vigor | 24. El trabajador gasta energía en el cumplimiento de su trabajo. 25. Debe darse condiciones para vigorizar al trabajador 26. Las ganas de trabajar deben motivarse e incentivarse para cumplir metas concretas 27. Debe darse continuidad entre el trabajo, y las funciones del trabajador 28. Debe darse persistencia en alcanzar los objetivos de la organización 29. La adecuación del trabajo debe darse en base al trabajador. | C | C | NINGUNA |
| D2: Dedicación | | 30. Existen un propósito principal en base a cada trabajo, y como afecta los demás 31. Debe de establecerse un aspecto que entusiasme al trabajador para que se sienta comprometido 32. El trabajo debe de tener inspiración en el cumplimiento de objetivos y metas 33. Se deben de dar retos para cumplir y motivar a los trabajadores 34. Existen efectos entre la dedicación que se da y el compromiso que se presenta 35. La dedicación puede basarse en retos concretos a cumplirse y recompensarse | C | C | NINGUNA | |
| D3: Absorción | | 36. El tiempo de trabajo es un factor que puede aumentar la absorción laboral 37. El trabajador se basa en el su horario de trabajo para cumplir sus funciones 38. Existen características que conectan la absorción laboral con la desmotivación 39. El trabajador se siente absorbido por la carga laboral que se da en ciertos escenarios 40. Existen conexiones entre las condiciones del trabajo y la absorción que se puede presentar | C | C | NINGUNA | |
| 2. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la dedicación que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. | | | | | | |
| 3. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la absorción que presentan los trabajadores del grupo empresarial de lubricantes San Pedro, Huancayo – 2020. | | | | | | |

CRITERIO:

Validez de criterio, por medio de la CLARIDAD Y CONGRUENCIA de cada ítem y se realiza mediante juicio de expertos

INSTRUCCIONES:

En las columnas de CLARIDAD Y CONGRUENCIA indique con una "C" si se considera CORRECTA o con una "I" si se considera INCORRECTA, la relación de cada aspecto con el ítem, en función de la variable correspondiente. Si lo cree conveniente, adicione sus observaciones

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**Apellidos y nombres:** WALTER RUBEN SANTANA CAMARGO**DNI:** 19901299**Grado Académico y Profesión:** MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL**Firma:** 