



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Engagement y satisfacción laboral en los colaboradores de una  
empresa de servicios para carga pesada, distrito de Chorrillos,  
Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Castillo Gonzales, Geraldine Jeannie (ORCID: 0000-0001-7888-2347)

**ASESORES:**

Mg. Manrique Tapia, César Raúl (ORCID: 0000-0002-6096-1482)

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001-5839-467X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A todos

«La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza  
de aplicar los conocimientos en la práctica».

Aristóteles -

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme salud, amor, sabiduría y fortaleza para concluir este proceso académico y este desafío personal.

A mi padre Genaro, por ser mi cable a tierra, por su amor, su sacrificio y motivación para nunca rendirme. A mi madre Fanny por su amor incondicional, sus consejos, su mirada de fuerza para que dé lo mejor de mí siempre.

A mis hermanos y sobrinos, son parte de mi motivación y que recuerden que uno puede cambiar sus estrellas si lo desean, con el esfuerzo y corazón.

A todos mis maestros, quienes fueron mis mentores para proporcionar lo mejor de mí durante todo el proceso y lograr los mejores resultados dándome siempre una doctrina valiosa, tanto profesional como personal.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	13
3.2 Operacionalización de las variables.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	21
3.6 Métodos de análisis de datos .....	21
3.7 Aspectos éticos .....	22
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	48

## Índice de Tablas

Tabla 1.	Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones	23
Tabla 2.	Coeficiente de correlación entre las variables entre engagement y satisfacción laboral	24
Tabla 3.	Coeficiente de relación entre engagement y las dimensiones de satisfacción laboral	24
Tabla 4.	Coeficiente de relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de engagement	25
Tabla 5.	Niveles de engagement según sexo	25
Tabla 6.	Niveles de satisfacción laboral según sexo	26
Tabla 7.	Niveles de engagement según edad	26
Tabla 8.	Niveles de satisfacción laboral edad	27
Tabla 9.	Diferencias significativas entre engagement y satisfacción laboral según sexo	27
Tabla 10.	Diferencias significativas entre engagement y satisfacción laboral según edades	28

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios para carga pesada del distrito de Chorrillos, Lima 2020. El tipo de la investigación es correlacional descriptivo y de diseño no experimental, de corte transversal. La población específica del estudio estuvo conformada por 325 colaboradores, se obtuvo una muestra de 200 colaboradores a través de un muestreo no probabilístico, ya que se basa en el juicio del investigador y la accesibilidad de la población; del mismo modo, los instrumentos utilizados fueron UWES-17 para medir el Engagement y SL-SPC para medir la satisfacción laboral. Se obtuvo como principales resultados una correlación positiva directa y considerable con un Rho  $r=,344$  por otro lado, las dimensiones que más se correlacionan estadísticamente con engagement son significación de la tarea Rho  $r=,345$  y condiciones de trabajo Rho  $r=,327$ . Así mismo se identificaron los niveles según sexo de engagement demostrando un nivel promedio 43.5%; y en satisfacción laboral un nivel insatisfecho demostrando que no se sienten satisfechos laboralmente. De igual forma se identificaron los niveles según edad en la primera variable con nivel promedio de 28.5% en el rango de 40 años y en la segunda variable con nivel insatisfecho con 16% en el mismo rango, demostrando que poseen engagement elevado pero no una adecuada satisfacción laboral dentro de la empresa, el cual necesita generar un clima y cultura organizacional en los colaboradores.

**Palabras clave:** engagement, satisfacción laboral, insatisfecho, clima, cultura organizacional.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between engagement and employee job satisfaction of a service company for heavy loads in Chorrillos district, Lima 2020. The type of research is descriptive correlational and non-experimental, of a cross section. The specific study population was made up of 325 collaborators, a sample of 200 collaborators was obtained through a non-probability sampling, since it is based on the researcher's judgment and the population accessibility; In the same way, the instruments used were UWES-17 to measure Engagement and SL-SPC to measure the final job satisfaction. It was obtain as main results a direct and considerable positive correlation with a Rho  $r = ,344$  ,on the other hand, the dimensions that correlate the most statistically with commitment are significance of the task Rho  $r= 43.5$  and working conditions Rho  $r=,327$ . Likewise, the levels according to gender of engagement were identified, demonstrating an average level of 43.5%; and in job satisfaction an unsatisfied level showing that they do not feel satisfied at work. Similarly, the levels according to age were identified in the first variable with an average level of 28.5% in the range of 40 years and in the second variable with an unsatisfied level with 16% in the same range, demonstrating that they have high engagement but not adequate job satisfaction within the company, which needs to generate an organizational climate and culture in employees.

**Keywords:** engagement, job satisfaction, dissatisfied, climate, organizational culture.

## Anexo 16: Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROSARIO QUIROZ FERNANDO JOEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PARA CARGA PESADA, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2020", del (los) autor (autores) CASTILLO GONZALES GERALDINE JEANNIE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de agosto de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROSARIO QUIROZ FERNANDO JOEL DNI: 32990613 ORCID 0000-0001-5839-467X	Firmado digitalmente por: FROSARIO el 20 Ago 2020 15:20:41

Código documento Trilce: 67782