



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Engagement e intención de rotar en la satisfacción laboral de las
empresas en el sector comercio

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración

AUTOR:

Larroche Cueto, Benito Armando (orcid.org/0000-0002-5854-5770)

ASESORES:

Dra. Carhuanchu Mendoza, Irma Milagros (orcid.org/0000-0002-4060-5667)

Dr. Venturo Orbegoso, Carlos Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7465-8687)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

La dedicatoria de la presente investigación es para Vilmaflora, Luzjanell y Maximina, por su comprensión y apoyo desinteresado pude acabar el estudio.

Agradecimiento

Al altísimo por su salvación y fortaleza. A
Vuestra casa de estudio por los
conocimientos brindados. A mi Asesora Irma
Milagros Carhuancho por su apoyo
permanente.

Declaratoria de autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement e intención de rotar en la Satisfacción laboral de las empresas en el sector comercio", cuyo autor es LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 la 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, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS DNI: 40460914 ORCID: 0000-0002-4060-5667	Firmado electrónicamente por: IMILAGROSCM el 01-08-2023 00:30:30

Código documento Trilce: TRI - 0622755



Declaratoria de autenticidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Engagement e intención de rotar en la Satisfacción laboral de las empresas en el sector comercio", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO DNI: 10618780 ORCID: 0000-0002-5854-5770	Firmado electrónicamente por: BLAROCHECT el 26- 07-2023 23:55:13

Código documento Trilce: INV - 1248844



Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del autor	iv
Declaratoria de autenticidad del asesor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. Resultados	23
V. Discusión	30
VI. Conclusiones	39
VII. Recomendaciones	40
VIII. Propuestas	41
Referencias	46
Anexos	51

Índice de Tablas

Tabla 1 Baremo de la satisfacción laboral	19
Tabla 2 Baremo del engagemnet	20
Tabla 3 Baremo de la intención de rotar	20
Tabla 4 Confiabilidad de instrumentos	21
Tabla 5 Niveles del engagemnet	24
Tabla 6 Niveles de la intención de rotar	24
Tabla 7 Niveles de la satisfacción laboral	25
Tabla 8 Análisis de verosimilitud del Chi cuadrado hipótesis general	25
Tabla 9 Análisis de verosimilitud del Chi cuadrado hipótesis específica 1	27
Tabla 10 Análisis de verosimilitud del Chi cuadrado hipótesis específica 2	28
Tabla 11 Principales actividades del programa	41
Tabla 12 Cronograma de actividades del Programa	41
Tabla 13 Presupuesto del Programa de satisfacción laboral	41

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la influencia del engagement y la intención de rotar en la satisfacción laboral de las empresas del Sector Comercio. La metodología seguida fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal, causal, método hipotético, deductivo, La muestra estuvo conformada por 416 trabajadores del sector comercio. Los instrumentos que se aplicaron para el análisis cuantitativo de los datos fueron tres para medir las variables independientes, el engagement e intención de rotar y la dependiente satisfacción laboral con sus índices de fiabilidad de 0,937; 0,890 y 0,960. Los resultados evidenciaron que el engagement y la intención de rotar influyen en la satisfacción laboral, cuyo resultado según la significancia calculada es $.000 < 0.05$, por lo que se acepta el modelo, Asimismo el valor de Cox y Snell (0.202) y un Nagelkerke (0.286), lo que permite afirmar que se determinó la influencia sobre la satisfacción de 0.184.

Palabras clave: Satisfacción laboral, intención de rotar, engagement, condiciones laborales

Abstract

The objective of the study was to determine the influence of engagement and the intention to rotate on the job satisfaction of companies in the Commerce Sector. The methodology followed was of a basic type, non-experimental, cross-sectional, causal design, hypothetical deductive method. The sample consisted of 416 workers from the commerce sector. The instruments that were applied for the quantitative analysis of the data were three to measure the independent variables the engagement and intention to rotate and the dependent job satisfaction with its reliability indexes of 0.937; 0.890 and 0.960. The results showed that the engagement and the intention to rotate influence job satisfaction, whose result according to the calculated significance is $.000 < 0.05$, so the model is accepted, as well as the value of Cox and Snell (0.202) and a Nagelkerke (0.286), which allows us to affirm that the influence on satisfaction of 0.184 was determined.

Keywords: Job satisfaction, intention to rotate, engagement, working conditions

Resumo

O objetivo do estudo foi determinar a influência do engajamento e da intenção de rotatividade na satisfação no trabalho de empresas do Setor do Comércio. A metodologia seguida foi de tipo básico, não experimental, transversal, delineamento causal, método dedutivo hipotético, sendo a amostra constituída por 416 trabalhadores do setor do comércio. Os instrumentos aplicados para a análise quantitativa dos dados foram três para mensurar as variáveis independentes o engajamento e intenção de rotatividade e a dependente satisfação no trabalho com seus índices de confiabilidade de 0,937; 0,890 e 0,960. Os resultados mostraram que o engajamento e a intenção de rodar influenciam a satisfação no trabalho, cujo resultado segundo a significância calculada é de $0,000 < 0,05$, pelo que o modelo é aceite, bem como o valor de Cox e Snell (0,202) e de Nagelkerke (0,286), o que permite afirmar que foi determinada a influência na satisfação de 0,184.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, intenção de rodízio, engajamento, condições de trabalho.