



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Apoyo social y el entusiasmo en el trabajo su influencia  
en la satisfacción laboral de los empleados de empresas  
de servicio peruanas**

**TESIS DAFA C6TEBEF EL ; FA8C A7A8vA7C 8E.**

**Doctor en Administración**

**AUTOR:**

Mora Estrada, Osbel ([orcid.org/0000-0001-7626-1109](https://orcid.org/0000-0001-7626-1109))

**ASESORES:**

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

Dr. Ventura Orbegoso, Carlos Oswaldo ([orcid.org/0000-0002-7465-8687](https://orcid.org/0000-0002-7465-8687))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme la vida y por ser miembro de una familia maravillosa.

A mis estimados padres por su comprensión y por todo su apoyo incondicional.

A mi querida esposa por permanecer conmigo en todo momento y confiar siempre en mí.

A mi amada Hija Khaleesi quién me da las fuerzas y por ser mi fuente de motivación e inspiración y por todos los momentos más alegres a su lado para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por permitirme estudiar el Doctorado y a mis estimados asesores por su apoyo incondicional.

## Declaratoria de autenticidad de los Asesores



**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: "Apoyo Social y el Entusiasmo en el Trabajo su influencia en la Satisfacción Laboral de los empleados de empresas de servicio peruanas", cuyo autor es MORA ESTRADA OSBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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 00:30:54

Código documento Trilce: TRI - 0622759



## Declaratoria de originalidad del Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORA ESTRADA OSBEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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: "Apoyo Social y el Entusiasmo en el Trabajo su influencia en la Satisfacción Laboral de los empleados de empresas de servicio peruanas", 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
OSBEL MORA ESTRADA DNI: 70026045 ORCID: 0000-0001-7626-1109	Firmado electrónicamente por: MMORAES1889 el 26- 07-2023 22:41:40

Código documento Trilce: TRI - 0622279

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de los Asesores	iv
Declaratoria de originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xi
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. Resultados	21
V. Discusión	27
VI. Conclusiones	34
VII. Recomendaciones	35
VIII. Propuesta	36
Referencias	40
ANEXOS	45
Anexo 1. Matriz de consistencia	46
Anexo 2. Instrumento/s de recolección de datos	47
Anexo 3. Base de datos	51



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población y muestra de estudio	17
Tabla 2 Descriptivos por cada empresa y total	21
Tabla 3 Ajustes de modelo planteado para el apoyo social, el entusiasmo en el trabajo y la satisfacción laboral	25
Tabla 4 Ajustes de modelo planteado para el apoyo social y la satisfacción laboral	25
Tabla 5 Ajustes de modelo planteado para el entusiasmo en el trabajo y la satisfacción laboral	26

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles del apoyo social	22
Figura 2 Niveles de entusiasmo en el trabajo	23
Figura 3 Niveles de satisfacción laboral	24

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del apoyo social y el entusiasmo en el trabajo en la satisfacción laboral de los empleados de empresas de servicio peruanas. Para lo cual fue importante seguir el proceso metodológico del paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, causal, aplicando además el método hipotético deductivo y analítico, para lo cual participaron una muestra de 201 colaboradores que laboraron en las empresas de servicio durante la recopilación de datos que se realizó con la encuesta y tres cuestionarios que respondieron a cada variable, todos ellos cumplieron con el proceso de validez y confiabilidad. Los datos fueron analizados en primera instancia a través de frecuencia y porcentajes, mientras que la contrastación de la hipótesis se realizó con la prueba de Regresión ordinal. Los resultados evidencian el nivel alto de las tres variables, lo cual fue corroborado con la prueba de Regresión ordinal con los valores de Cox y Snell de 7.6% y Nagalkerke de 32.5%, que indican la variabilidad de la satisfacción laboral es entre 7.6% y 32.5% atribuido al apoyo social y el entusiasmo en el trabajo en las empresas de servicio.

*Palabras clave:* Apoyo social, entusiasmo, satisfacción laboral, factores intrínsecos, factores extrínsecos.

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the influence of social support and enthusiasm at work on the job satisfaction of employees of Peruvian service companies. For which it was important to follow the methodological process of the positivist paradigm, quantitative approach, non-experimental, causal design, also applying the hypothetical deductive and analytical method, for which a sample of 201 collaborators who worked in the service companies participated during the data collection that was carried out with the survey and three questionnaires that responded to each variable, all of them complied with the validity and reliability process. The data were analyzed in the first instance through frequency and percentages, while the contrastation of the hypothesis was carried out with the ordinal regression test. The results show the high level of the three variables, which was corroborated with the ordinal regression test with Cox and Snell values of 7.6% and Nagalkerke of 32.5%, indicating the variability of job satisfaction is between 7.6% and 32.5% attributed to social support and enthusiasm at work in service companies.

*Keywords:* social support, enthusiasm, job satisfaction, intrinsic factors, extrinsic factors.

## Resumo

O objetivo do estudo foi determinar a influência do apoio social e do entusiasmo no trabalho sobre a satisfação profissional dos trabalhadores de empresas de serviços peruanas. Para o qual foi importante seguir o processo metodológico do paradigma positivista, abordagem quantitativa, não experimental, desenho causal, aplicando também o método hipotético dedutivo e analítico, para o qual uma amostra de 201 colaboradores que trabalhavam nas empresas de serviços participou durante a recolha de dados que foi realizada com o inquérito e três questionários que responderam a cada variável, todos eles cumpriram o processo de validade e fiabilidade. Os dados foram analisados, em primeira instância, através de frequências e percentagens, enquanto a hipótese foi testada através do teste de regressão ordinal. Os resultados mostram o alto nível das três variáveis, o que foi corroborado pelo teste de regressão ordinal com valores de Cox e Snell de 7,6% e Nagalkerke de 32,5%, indicando que a variabilidade da satisfação no trabalho está entre 7,6% e 32,5% atribuída ao apoio social e ao entusiasmo no trabalho em empresas de serviços.

*Palavras-chave:* Apoio social, entusiasmo, satisfação no trabalho, factores intrínsecos, factores extrínsecos.