



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa
retail del distrito de Chorrillos, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO DE PSICOLOGÍA**

AUTORA:

MENDOZA RODAS, Erika Karina

ASESORES:

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

Dr. CASTRO GARCÍA, Julio Cesar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA- PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi mamá Cecilia Rodas, por el apoyo incondicional y la confianza que siempre tiene en mí. A mi abuela Isabel Rodas, que siempre está conmigo desde donde esté.

Hermanos, familia y amigos, para ellos también. Por todo el apoyo que me brindaron, por la confianza y sobretodo, por la fuerza que encontré en cada uno de ellos, para seguir con este proyecto. Mi cariño es inmenso hacia ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por la oportunidad y sobretodo, por el apoyo.

A mis asesores, por los conocimientos brindados.

A mi familia y amigos, porque cada uno tuvo su manera de brindarme su apoyo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada “Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018”, la investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación al problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo denominado método, el cual comprende el diseño de investigación, las variables, operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajusta a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Erika Karina Mendoza Rodas

Índice de tablas

	Pág.
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I.INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Antecedentes Internacionales	2
1.2.2 Antecedentes Nacionales	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.3.1 Nociones Generales	4
1.3.2 Engagement: definición	5
1.3.3 Satisfacción Laboral definición	8
1.4 Formulación del problema	11
1.6 Hipótesis	12
1.6.1 Hipótesis general	12
1.6.2 Hipótesis específicos	12
1.7 Objetivos	13
1.7.1 Objetivo general	13
1.7.2 Objetivos específicos	13
1.8 Limitaciones	13
II.MÉTODO	14
2.1 Diseño de la Investigación	14
2.2 Tipo de estudio	14
2.3 Nivel de Investigación	14
2.4 Variables, Operacionalización	14
2.4.1 VARIABLES DE ESTUDIO	14
2.4.2 Variables Sociodemográficas	14
2.5 Población y Muestra	15

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	15
2.7 Métodos de Análisis de Datos	20
2.8 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. REFERENCIAS	34
ANEXOS	37
ANEXO 1: INSTRUMENTOS	37
ANEXO 2: CARTA DE PRESENTACIÓN A LA EMPRESA	55
ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	56
ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA	57
ANEXO 5: FORMATO DE VALIDACION POR CRITERIO DE JUECES	59
ANEXO 6: TURNITIN	64
ANEXO 7: CARTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	65
ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	66
ANEXO 9: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN ELECTRONICA DE LA TESIS	67

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	
Interpretación del puntaje por componentes y puntaje total de la escala Utrecht Engagement en el trabajo.....	28
Tabla 2	
Validez de Contenido de la escala Utrecht Engagement en el trabajo.	29
Tabla 3	
Confiabilidad por consistencia interna de Alfa de Cronbach para la Escala Utrecht Engagement en el trabajo... ..	30
Tabla 4	
Interpretación del puntaje por factores y puntaje total de la escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall	31
Tabla 5	
Validez de Contenido de la escala de Satisfacción Laboral.....	32
Tabla 6	
Confiabilidad por consistencia interna de Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral.....	33
Tabla 7	
Estadísticos descriptivos de la variable Engagement	35
Tabla 8	
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para engagement.....	35
Tabla 9	
<i>Componente: Vigor</i>	36
Tabla 10	
<i>Componente: Dedicación</i>	36
Tabla 11	
<i>Componente: Absorción</i>	37
Tabla 12	
<i>Componente: Engagement</i>	37
Tabla 13	
<i>Prueba de U de Mann-Whitney para engagement según sexo</i>	38
Tabla 14	
<i>Prueba de Kruskal-Wallis para engagement según edad</i>	38
Tabla 15	
<i>Prueba de Kruskal-Wallis para engagement según tiempo de permanencia</i>	38
Tabla 16	
<i>Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral</i>	39
Tabla 17	
<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Satisfacción laboral</i>	39
Tabla 18	
<i>Componente I: Factores intrínsecos</i>	40
Tabla 19	
<i>Componente II: Factores extrínsecos</i>	40

Tabla 20	
<i>Componente: Satisfacción laboral</i>	41
Tabla 21	
<i>Prueba de U de Mann-Whitney para satisfacción laboral según sexo</i>	41
Tabla 22	
<i>Diferencias significativas de la satisfacción laboral según sexo</i>	42
Tabla 23	
<i>Prueba de Kruskal-Wallis para satisfacción laboral según edad</i>	42
Tabla 24	
<i>Prueba de Kruskal-Wallis para satisfacción laboral según tiempo de permanencia</i>	43
Tabla 25	
<i>Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral</i>	43

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre en Engagement y la Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, con nivel básico. La muestra de la investigación, estuvo conformada por 130 colaboradores y fue de tipo censal. Se utilizaron la escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES), para engagement y la Escala de Satisfacción Laboral Warr, Cook y Wall para medir satisfacción laboral. La escala de engagement fue sujeta a una evaluación de contenido y el valor de la fiabilidad fue con la prueba de alfa de Cronbach de .923 indicando un buen nivel. Asimismo, se le hizo una evaluación de contenido y una prueba de confiabilidad a la escala de Satisfacción laboral obteniendo un alfa de Cronbach de .877, mostrando también un valor adecuado. Los resultados que se obtuvieron indican que existe una relación entre el componente vigor del engagement y el factor intrínseco de la satisfacción laboral con $r=0.184$, eso quiere decir que a mayor vigor mayor satisfacción intrínseca.


Palabras claves: Engagement, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between Engagement and Job Satisfaction in employees of a retail company in the district of Chorrillos. The investigation is of a descriptive - correlational type with a non - experimental design of transversal cut, with basic level. The sample of the research, was composed of 130 employees and was census type. The Utrecht scale of Engagement at work (UWES) was used for engagement and the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale to measure job satisfaction. The scale of engagement was subject to a content evaluation and the reliability value was with the Cronbach alpha test of .923 indicating a good level. In addition, a content evaluation and a reliability test were performed on the Work Satisfaction scale, obtaining a Cronbach's alpha of .877, also showing an adequate value. The results obtained indicate that there is a relationship between the vigor component of engagement and the intrinsic factor of job satisfaction with $r = 0.184$, which means that the greater the vigor, the greater the intrinsic satisfaction.

Keywords: Engagement, Job satisfaction.

ANEXO 7: CARTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Juan José Kaneko Aguilar, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018", de la estudiante Mendoza Rodas Erika Karina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos, 17 de julio del 2018



Firma

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------