



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Negocios Internacionales**

**El engagement y la motivación laboral de los trabajadores en el operador logístico  
New Transport, Periodo 2018**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales**

**Autor**

**Raul Manuel Maguiña Ramírez**

**Asesora**

**Dra. Flor de María Garivay Torres**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 002-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

FACULTAD: Ciencias Empresariales  
ESCUELA: Negocios Internacionales

### INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Raul Manuel Maguiña Ramírez	46936875	06/01/2020
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dra. Flor de María Garivay Torres	15587359	0000-0002-2051-4901
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Dra. Viviana Inés Vellón Flores	15596783	0000-0001-6211-7218
Dr. Elvis Richar Sánchez García	15736456	0000-0003-0397-5420
Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza	15591358	0009-0008-7555-0409

Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales



**ANEXO N° 8**

**DECLARACION JURADA**

(Para Constancia de Antiplagio)



YO, RAUL MANUEL MAGUINA RAMIREZ

Identificado con DNI N° 46936875. Declaro bajo juramento que la Tesis y/o Proyecto de Tesis que desarrollare es:

Asesorado (da) por

(el,la) DRA. FLOR MARIA GARIVAY TORRES

Titulado: ELENGAGEMENT Y LA MOTIVACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL OPERADOR LOGISTICO NEW TRANSPORT., PERIODO 2018

Para obtener el Título Profesional de LIC. NEGOCIOS INTERNACIONALES UNICO de no ser cierto acepto la anulación del mismo.

Firmo la presente, dando fe y conformidad del trabajo a realizar con título y contenido INEDITO, en caso contrario acepto la nulidad si existiera, Tesis, Monografía y Trabajos de Investigación igual o similar con el título y/o contenido.

Huacho, 05 de Febrero del 2019.

**ASESOR**

Firma y Post Firma.....

Reg. Colegiatura N°.....

DNI N° 75587359

Dra. Flor de María Garivay Torres

**INTERESADO**

Firma Raúl Maguina Ramírez

DNI N° 46936875

## **AGRADECIMIENTO**

A todos mis profesores por ser mi guía de estudio, que con sus enseñanzas brindadas logré aprender todo lo relacionado a mi carrera.

Agradezco a los colaboradores del operador logístico New Transport por dedicarnos un momento de su tiempo y poder llevar a cabo esta investigación.

A mi asesor por sus enseñanzas y poder culminar el trabajo de investigación.

**Raúl Manuel**

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	15
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas Específicos .....	16
1.3. Objetivos de la Investigación.....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos .....	16
1.4. Justificación de la Investigación .....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
Nacionales.....	18
Internacionales .....	22
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Engagement .....	28
2.2.1.1. Definiciones .....	28
2.2.1.2. Beneficios del engagement .....	29
2.2.1.3. Causas del Engagement.....	29
2.2.1.4. Consecuencias del engagement.....	30
2.2.1.5. Dimensiones del Engagement .....	31
2.2.2. La motivación laboral.....	31
2.2.2.1. Definición .....	31
2.2.2.2. Teorías de la motivación laboral .....	32
2.2.2.3. Aplicación de las emociones en la administración .....	35

2.2.2.4. De la teoría a la práctica; sugerencias para motivar a los empleados .....	36
2.2.2.5. Tipos de motivación laboral.....	39
2.2.2.6. Importancia de la motivación laboral.....	40
2.2.2.7. Dimensiones de la motivación laboral .....	41
2.2.3. Definiciones conceptuales.....	42
2.3. Formulación de hipótesis.....	44
2.3.1. Hipótesis general.....	44
2.3.2. Hipótesis específicas.....	44
3.1. Diseño de la investigación .....	45
3.1.1. Tipo .....	45
3.1.2. Nivel.....	45
3.1.3. Diseño.....	45
3.1.4. Enfoque .....	45
3.2. Población y muestra.....	45
3.2.1. Población.....	45
3.2.2. Muestra .....	46
3.3. Operacionalización de las variables.....	47
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
3.4.1. Técnicas .....	47
3.4.2. Descripción Instrumentos.....	47
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	50
4.1. Análisis de resultados .....	50
4.2. Contrastación de las hipótesis .....	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1. Discusión.....	59
5.2. Conclusiones.....	64
5.3. Recomendaciones .....	65
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	66
6.1. Fuentes Bibliográficas.....	66
6.2. Fuentes Hemerográficas.....	68
6.3. Fuentes Documentales .....	68
6.4. Fuentes Electrónicas .....	71





## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficio del Engagement para las organizaciones .....	30
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos .....	48
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad del engagement .....	48
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de la motivación laboral .....	48
Tabla 5. Prueba de normalidad .....	49
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión del vigor .....	50
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión de la dedicación .....	51
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión de la absorción .....	52
Tabla 9. Frecuencia de la variable engagement .....	53
Tabla 10. Frecuencia de la variable motivación laboral .....	54
Tabla 11. Correlaciones entre el vigor y la motivación laboral.....	55
Tabla 12. Correlaciones entre la dedicación y la motivación laboral.....	56
Tabla 13. Correlaciones entre la absorción y la motivación laboral.....	57
Tabla 14. Correlaciones entre el engagement y la motivación laboral.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría de los dos factores .....	34
Figura 2. Frecuencia de la dimensión del vigor.....	51
Figura 3. Frecuencia de la dimensión de la dedicación .....	52
Figura 4. Frecuencia de la dimensión de la absorción.....	53
Figura 5. Frecuencias de la dimensión de la variable engagement.....	54
Figura 6. Frecuencias de la dimensión de la variable motivación laboral.....	55

## RESUMEN

**Objetivo** Determinar la relación que existe entre el engagement y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018. **Metodología:** El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo y de diseño no experimental transeccional correlacional. La población fue 130 colaboradores, la muestra de 97.32 y su muestra ajustada fue de 56 colaboradores. **Resultados:** De los 56 encuestados, respecto al engagement el 100.00% (56), esto va a permitir el nivel de compromiso de parte de los trabajadores hacia a la empresa, quienes tienen que cambiar de actitud, quedándose fuera del horario normal para poder culminar sus labores del día, ser persistente en sus responsabilidades, en lo que respecta a la motivación laboral el 100.00% (56) respondieron casi siempre. **Conclusión:** En la hipótesis general, se demostró que existe una correlación positiva considerable del 0.828; por lo que se puede afirmar que el engagement se relaciona con la motivación laboral de los trabajadores, respecto a su vigor, dedicación y absorción.

**Palabras clave:** Engagement, motivación laboral, clima laboral.

## ABSTRACT

**Objective** To determine the relationship that exists between the engagement and the labor motivation of the workers in the New Transport Logistic Operator, 2018. **Methodology:** The type of research is applied, descriptive level and non-experimental correlational transectional design. The population was 130 collaborators, the sample of 97.32 and its adjusted sample was 56 collaborators. **Results:** Of the 56 respondents, regarding engagement the 100.00% (56), this will allow the level of commitment from the workers to the company, who have to change their attitude, staying out of the normal schedule to be able to finish his work of the day, to be persistent in his responsibilities, with regard to work motivation 100.00% (56) responded almost always. **Conclusion:** In the general hypothesis, it was shown that there is a considerable positive correlation of 0.828; so it can be said that the engagement is related to the work motivation of workers, regarding their vigor, dedication and absorption.

**Keywords:** Engagement, Work motivation, Work Climate.

## INTRODUCCIÓN

En estas últimas décadas las empresas vienen teniendo inconvenientes con su personal, quienes tienen comportamientos negativos, desmotivados, con relaciones interpersonales deterioradas. Las cuales van a incidir en su productividad o atención a sus usuarios. Motivo por el cual las empresas y/o instituciones en la actualidad buscan personal con habilidades para trabajar en equipo, proactivas, emprendedores, con iniciativa, que se adapten a los cambios constantemente con mucha facilidad.

(Cardenas Aguilar & Jaik Dipp, 2014), dice que: *“Los cambios en el ámbito laboral y en las organizaciones transformaron las demandas que el ámbito laboral les plantea a los trabajadores; pues aunque inicialmente en el trabajo se requería la fuerza física, con el surgimiento de la sociedad de los servicios y la comunicación, actualmente estas demandas para los trabajadores implican ciertas características precisas que es necesario cubrir, a continuación se mencionan: Disposición y energía para el trabajo en todas las edades de las personas, Apertura al cambio permanente, Disposición para aprender cosas nuevas, Habilidades sociales, interpersonales y de comunicación, Capacidad de negociación, Habilidades de autocontrol, Capacidad para el aprendizaje permanente y cooperativo, Inteligencia emocional y Habilidades cognitivas. Estas exigencias no son fáciles de enfrentar cuando un trabajador logra integrarse a una organización laboral, de manera que su percepción de la posición que ocupa en la organización, sus emociones, el apoyo que observa en sus compañeros y su capacidad para afrontar las situaciones difíciles son muy diferentes en cada persona, pues mientras que algunos desarrollan engagement, otros presentan burnout.”*

Por lo que la gestión del talento humano es muy importante en las empresas, por que de ella dependerá su éxito o fracaso, por eso que se demandan que los trabajadores parte de sus habilidades duras, también tengan muy desarrolladas sus habilidades blandas.

Por lo que el operador logístico New Transport, debe contratar personal que no se resista al cambio y que disfrute su trabajo, lo cual conllevará a una buena atención a los usuarios y

mayor rentabilidad para la empresa.

Por lo tanto, realizamos la investigación que estudia al engagement y su relación con la motivación laboral en el operador logístico New Transport.

El presente estudio se desarrolla en seis capítulos, la cual se detalla de la siguiente manera: Capítulo I, se realiza una descripción del problema de lo más general a lo más específico, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y la justificación de la investigación. Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis. Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, procesamiento de la información. Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis. Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones. Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, hemerográficas, documentales, electrónicas. En los Anexos se incluyen Documentos que complementan la información de los Estudios.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La empresa donde se realizará la investigación es el operador logístico New Transport, la cual es: *“Somos un operador logístico de capitales peruanos, con más de 20 años de experiencia en la exportación e importación de todo tipo de productos, especializándonos en el manejo de productos perecibles. Esta experiencia nos ha llevado a formar un grupo de empresas, que en conjunto brindan un servicio integral para nuestros clientes”* (New-Transport, 2018)

El comercio internacional, lo realizan empresas intermediarias denominadas operadores logísticos, quienes son los que realizan el proceso logístico desde el almacén hasta el operador portuario en el Callao. Por lo que los trabajadores que laboren en ella deben ser proactivas y comprometidas con sus funciones que realizan y por ende con la empresa.

La empresa New Transport, es un operador logístico que inició sus operaciones en el año 1994 y se ha convertido en uno de los principales del Perú por su buen desempeño, diversidad de servicios y logística.

En la actualidad, New Transport cuenta con un buen trabajo operativo, sin embargo, sus clientes han empezado a ver otras alternativas debido a que no están teniendo esa conexión especial con la compañía, los trabajadores no laboran fuera del horario normal, no son persistentes en sus responsabilidades, no se esfuerzan como deben de ser para atender a sus clientes, sin entusiasmo, retos que tienen los posponen, las operaciones son importantes para mantenerlas, aparte de la confianza y las tarifas competitivas, motivo por el cual no hemos visto en la necesidad de examinar el engagement laboral que cuenta el personal y como este se relaciona con la motivación que tiene dentro de la compañía, con la finalidad de lograr esa relación positiva con el cliente y aumentar el servicio de calidad.

Si realizamos capacitaciones a los trabajadores esto podría cambiar y beneficiado serán la empresa y también los trabajadores.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿De qué manera el vigor tiene relación con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?
- b) ¿De qué manera la dedicación tiene relación con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?
- c) ¿De qué manera la dimensión la absorción tiene relación con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el engagement y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre el vigor y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.
- b) Determinar la relación que existe entre la dedicación y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.
- c) Determinar la relación que existe entre la absorción y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica porque podemos demostrar la relación entre el



engagement y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

Los resultados del presente estudio van a contribuir a que las empresas puedan fomentar el engagement laboral en los trabajadores para que contribuya a tener un mejor desempeño en la compañía.

Además, el estudio servirá como base para diversos trabajos de investigación que estén relacionado al Engagement y Motivación laboral.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### Nacionales

(Muñoz Nacarino, 2018), en su trabajo de investigación titulado “Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo-2018”, realizado en la ciudad de Trujillo. Su **objetivo general** fue: Determinar los niveles de Engagement laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo. **Metodología**, su diseño fue no experimental transversal descriptivo; su población fue de 40 empleados nombrados y contratados, la muestra fue poblacional. **Concluyó en:** **5.1.** Se determinó que el nivel de Engagement alcanzado en el Banco de la Nación Agencia 1 - Trujillo se encuentra en un nivel medio en un 100%. (Figura 3.1) **5.2.** Se identificó el nivel de vigor alcanzado en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 – Trujillo, se encuentra en un nivel medio en un 92.5%. Esto principalmente a que el 50% siente bastantes veces fuerza y energía, pero la diferencia se ve en las ganas de trabajar que poseen la cual es señalada en su gran mayoría que lo siente algunas veces y casi la mitad de encuestados nunca lo ha sentido. El poder trabajar por largos periodos se ve que no todos se encuentran dispuestos a poder soportar ello y se ve reflejado en un 37.5% que lo hace regularmente. (Figura N° 1 al N° 7) **5.3.** Se identificó que el nivel de dedicación en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 – Trujillo el 70% del total de los encuestados lo considera en un nivel medio. Esto gracias a que el 52.5% un poco más de la mitad de encuestados siente bastantes veces tener sentido y propósito en el banco, el sentirse inspirados al pertenecer a un banco de gran trayectoria hace que 42.5% lo siente algunas veces, el sentirse orgullosos de ocupar su puesto de trabajo se muestra un 47.5% que casi siempre lo siente, ahí se muestra la importancia de que el trabajador se siente satisfecho de pertenecer a una organización consolidada y que lo respalda. (Figura N° 8 al N° 13). **5.4.** Se identificó que los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 – Trujillo poseen un nivel de absorción medio en un 87.5%. Con respecto a su nivel de concentración vemos que el 50% ha sentido bastantes veces que el tiempo vuela cuando está trabajando, no miran el reloj y pierden la noción del tiempo con tal de poder atender a todas las personas que en ese momento acuden al banco, sin embargo,

un factor importante y es uno de los motivos por el cual no se encuentran completos tiene que ver con el placer o si les gusta el rol en el que se desempeñan y es que el 40% de los encuestados siente algunas veces felicidad realizando sus funciones. Finalmente, el 50% de los encuestados siente regularmente estar inmerso en su trabajo. (Figura N° 14 al N° 20)

(Alcántara Quiñones, 2017), su trabajo de investigación titulado “Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017”, su objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2016”; su Metodología fue: no experimental y de corte transversal; su población fue de 40 colaboradores, su muestra fue poblacional. Concluyo en: **1.** Se halló una correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directa y en grado medio, del Engagement con el Satisfacción laboral en los colaboradores en referencia, lo cual significa que el Engagement es un factor relevante para la satisfacción laboral de los colaboradores. **2.** Los colaboradores evidenciaron nivel bajo (52.5%) de Engagement; en tanto que solamente el (12.5%) de los referidos colaboradores presentaron unos niveles alto y ninguno de ellos un nivel muy alto de Engagement. Asimismo, en las dimensiones Vigor, Dedicación y Absorción predomina el nivel bajo, con porcentajes respectivos de 32.5%, 52.5% y 52.5%. **3.** La dimensión vigor correlaciona de manera altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en los colaboradores involucrados en la investigación. **4.** La dimensión Dedicación correlaciona de manera altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo. **5.** La dimensión Absorción correlaciona de manera altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el Trabajo (p. 56)

(Espinosa Quispe, 2017), en su trabajo de investigación titulado, “El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios”. Su objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el engagement, referenciado por el modelo de demandas y recursos laborales de Schaufeli, y la productividad, medida a través los ítems desarrolladas en un estudio por Gerben Van Der Vegt, Ben Emans y Evert Van De Vliert en el 2000. Su Objetivo específico fue: Realizar una investigación

para determinar si el engagement laboral influye positivamente en la productividad de los empleados de una empresa de servicio, y de hacerlo, determinar cuál de sus dimensiones genera el mayor impacto. La metodología utilizada fue descriptivo correlacional. La muestra fue 480 trabajadores. Concluyó en: a) Se muestra un mejor rendimiento y un mayor porcentaje de parte de los trabajadores, generando una empresa competitiva. b) El objetivo de la presente tesis consistió en investigar y analizar la relación entre el engagement laboral y la productividad teniendo como medidores la versión corta en español del Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) y cinco ítems del estudio realizado por Yifeng Chen y Dean Tjosvold en 2008 sobre productividad. c) La medición de esta relación se realizó en una empresa de servicios alimenticios, contando con una muestra de 480 trabajadores. La hipótesis: El engagement laboral tiene un efecto positivo en la productividad de los empleados, queda confirmada a raíz de la evidencia descrita en las páginas anteriores. d) Los centros de trabajo que cuentan con un mayor porcentaje de trabajadores con un nivel de engagement alto, generan un clima agradable y atractivo para los clientes que se traduce en incremento de ventas en el tiempo. Tienen un mejor manejo de inventarios, siendo más eficientes en el empleo de los mismos y cuentan con un nivel de mermas por debajo del máximo aceptado por la empresa, teniendo una productividad positiva alta. e) Se encontraron dos claras limitaciones en la presente investigación. La primera se relaciona con la herramienta empleada para recabar la información para la medición, encuesta. Esta es una medida de autoinforme tomada a los trabajadores de la empresa evaluada, por lo que se espera que ciertas respuestas presente un determinado nivel de sesgo subjetivo. La segunda limitación se relaciona con el propio estudio. Bajo la realidad peruana, no se cuenta con un número aceptable de investigaciones que aborden la relación entre el engagement laboral y la productividad, aun menos en empresas de servicio, por lo que no existe la posibilidad de comparar los hallazgos ni complementarlos.

(Mendoza Robles & Gutiérrez Figueroa, 2017), en su trabajo de investigación titulado “Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, su objetivo general fue, Determinar la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, sus objetivos específicos fueron: a) Comprobar la relación entre vigor y desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. b)

Determinar la relación entre dedicación y desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. c) Establecer la relación entre absorción y desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. La metodología que uso fue descriptiva correlacional. Su población fue de 286 personas, tamaño de la muestra 194 personas. Concluyó: a) Se logró verificar que, la dimensión “vigor” del engagement tiene una relación positiva en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado que representa el 91.3%. Es decir se “caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino”. Por otro lado tomando en cuenta el grado de relación del engagement en el desempeño laboral, entendemos que la existencia de altos niveles de energía, resiliencia y voluntad para dedicar esfuerzos para realizar las tareas encomendadas por la organización; podrían obedecer también a factores personales (Familias, Ambiciones, sueños) y los recursos organizacionales (Apoyo social, Autonomía en el trabajo y la retroalimentación), que estarían influenciando en la realización de sus tareas. b) Asimismo, la dimensión “dedicación” del engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 90%. Es decir, que el personal del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” se identifica e implica con su trabajo y la organización, y participa en las decisiones de la institución. Estas acciones están llegando a intervenir de manera significativa en el desempeño del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Pero, podría estar complementado por otros factores que intervienen en el desempeño laboral tales como: la organización de la institución (normas, funciones, sanciones entre otros), y responsabilidad social individual. Sin duda este hallazgo plantea importantes desafíos en la dirección del potencial humano porque debería de plantear formas de fortalecimiento de motivación laboral. c) Finalmente se concluye que, existe una relación positiva entre la variable absorción y desempeño laboral, menor al de las dos primeras dimensiones. Lo que nos lleva a entender que el desempeño laboral solo depende del 88.5% del engagement, lo que debería entenderse que el personal está parcialmente concentrado en el trabajo, ello, probablemente puede darse debido a la no recuperación total después de su jornada laboral, tal vez provocado por horarios de trabajo rotativos (diurnos y/o nocturnos) o por otros factores tales como: el estrés provocado por la atención a individuos enfermos que en ocasiones enfrentan crisis, por la creciente demanda de las personas que no quedan satisfechas con los servicios recibidos, ambientes y equipos de salud

precarios entre otros; que puede afectar en la concentración de su trabajo. En este sentido, es importante que la organización destine esfuerzos y prácticas concretas para toda la organización, que apunte a mejorar el nivel de absorción de sus trabajadores.

(Quezada Crisologo, 2017), su trabajo de investigación titulado “Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017”, realizado en la ciudad de Trujillo; su objetivo general fue: Establecer las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo 2017; **Metodología**, su diseño fue no experimental transversal descriptivo; su población estuvo conformada por 30 trabajadores, su muestra fue poblacional. **Concluyó en:** **5.1.** En la pollería Norkys S.A. los niveles predominantes en cada una de las dimensiones y en la variable general se ubica en el nivel alto (Tabla 3.1) **5.2.** En la pollería Norkys E.I.R.L. los niveles predominantes en cada una de las dimensiones y en la variable general se ubica en el nivel alto (Tabla 3.2) **5.3.** En la dimensión vigor se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 5.21 para Rokys S.A. y de 4.99 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.3) **5.4.** En la dimensión dedicación se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con rangos promedios de 4.80 para Rokys S.A. y de 4.73 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.4) **5.5.** En la dimensión absorción se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 4.92 para Rokys S.A. y de 4.87 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.5) **5.6.** En la variable Engagement se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 4.99 para Rokys S.A. y de 4.87 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.6) **5.7.** La ausencia de significancia estadística en el contraste de las puntuaciones obtenidas en las poblaciones estudiadas sobre la variable Engagement y en las dimensiones, se debe a que el rubro en el cual se desenvuelven dichas organizaciones son similares en el ejercicio de sus labores, así como en el sistema para contratar personal

### **Internacionales**

(Granados Amaya, 2015), en su trabajo de investigación titulado “Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la Republica” su objetivo principal fue, Establecer el nivel de Engagement en los funcionarios de la

dirección de Gestión del Talento Humano en la entidad, para determinar la implementación de acciones según los resultados de la investigación. Sus objetivos específicos fueron, a) Identificar los factores que comprende el Engagement a partir de los modelos teóricos que lo estudian. b) Evaluar los factores que tienen mayor influencia en la organización. c) Proponer acciones de mejora para incrementar el nivel de Engagement de los funcionarios (p. 23). La metodología usada fue, enfoque es cuantitativo con diseño no experimental transversal descriptivo. Su muestra fue de 59 personas. Concluyó en, a) Los resultados de la investigación mostraron un nivel “Alto” de Engagement relacionado con la opción de respuesta 5 “Casi Siempre”, al desagregarlo por variables se obtuvieron las siguientes medias, vigor: 5.07 (rango entre 4.81 y 5.65) dedicación: 5.01 (rango entre 4.71 y 5.69) y absorción: 4.57 (rango entre 4.21 y 5.33), lo cual es favorable para la institución, aunque lo ideal sería encontrar niveles de “Muy Alto”, en la mayoría de los encuestados. Por cuanto un mayor nivel de Engagement redundaría en mayor productividad y bienestar de los empleados. El principal motivo por el cual existe un gran interés por parte de los investigadores y gerentes en el concepto de Engagement es porque tiene un gran valor para predecir el desempeño laboral lo cual traduce que los encuestados poseen recursos personales que favorecen el desarrollo de su actividad laboral, manteniéndose el nivel de bienestar individual, compromiso, satisfacción personal, actitudes positivas hacia el trabajo y la organización, tales como satisfacción laboral, compromiso organizacional, iniciativa personal y motivación para el aprendizaje. b) La dimensión Vigor fue la que arrojó los resultados más altos, mientras que la dimensión con resultados más bajos fue la Absorción, aunque los resultados se clasificaron dentro del rango Alto. Es posible incrementar los niveles de Engagement general en los funcionarios mediante la inclusión de estrategias de intervención individuales, que incluyen actividades de tipo conductual, cognitivo y volitivo e intervenciones organizacionales que involucran las curvas de asociaciones positivas. c) Las estrategias organizacionales para mejorar el Engagement tienen un gran potencial para mejorar e incrementar el bienestar psicológico de los funcionarios, generándose espirales de ganancias para todos. Es importante estar realizando periódicamente mediciones sobre el nivel de Engagement que ayudaran a la Dirección a buscar soluciones oportunas. Las sugerencias de los funcionarios son claves teniendo en cuenta que son ellos mismos los que mejor conocen sobre su bienestar psicosocial y se puede aprovechar el interés individual para crear responsabilidades que los involucren en el proceso (p. 61-62)

(Palacios Rodríguez, 2014), en su investigación titulada “Diagnóstico sobre la valoración del “engagement” como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores”. Su objetivo general fue, Identificar el grado y la forma en que el personal de Recursos Humanos de empresas grandes de manufactura y de servicio evalúa el potencial del “engagement” en los candidatos. Sus objetivos específicos fueron: a) Describir la importancia del “engagement” en la captación del personal con base en un sustento teórico. b) Analizar la importancia que se le da al “engagement” en el proceso de selección por parte de expertos de recursos humanos. c) Aportar un instrumento con preguntas específicas para indagar el grado en que se aplique el “engagement” en factores como Compromiso, Desarrollo, Desempeño (Motivación por el logro) y Permanencia y Plan de vida y carrera. d) Hacer prueba de sondeo con dicho instrumento para valorar su utilidad (p. 1). La metodología usada fue exploratorio descriptivo-transversal. La muestra fue de 20 especialistas. Concluyó en: a) las empresas no están relacionadas ampliamente con este término “engagement”, respondiendo así a la hipótesis enunciativa de esta investigación; sin embargo tienen otras herramientas, tales como los test de personalidad y psicotécnicos, que durante el proceso de selección les sirven para medir habilidades y aspectos de la personalidad que más influyen en la futura adaptación a la empresa, rendimiento, motivación y actitud de sus candidatos. b) El personal “engagement” tendrá un alto rendimiento dentro de la organización. La dirección tiende a maximizar la eficacia y la productividad del individuo, este a su vez centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, los intereses personales y empresariales deberán de coincidir. Si la empresa requiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador. El trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole, y no solamente de remuneración. Si una persona no está interesada en su tarea la rechazará automáticamente, actuará con desánimo y no le dedicará toda la atención que merece. Por el contrario, aquellos empleados identificados con su tarea emprenderán su función con más ilusión y energía. Para lograr una buena motivación laboral deberemos de conocer con profundidad los factores vinculadas con las necesidades humanas y es así como el cuestionario “engagement” puede ayudar a las organizaciones, a identificar a



los candidatos que mejor se adaptaran a la misión de la empresa y a su trabajo diario. c) El nivel de “engagement” es el que determina la diferencia entre aquellos empleados que están buscando hacer lo mínimo para cumplir con su trabajo y los que están poniendo todo su esfuerzo, energía y entusiasmo en un trabajo que consideran que es una parte fundamental de sus vidas. d) una buena gestión del Engagement puede ser muy rentable para una compañía, además de generar otros beneficios sociales para todos sus grupos de interés (p. 48-49).

(García González, 2013), en su trabajo de investigación titulado “Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013”. Su objetivo general fue: Comprobar que existe relación entre el “engagement” y la rotación de personal dentro de las Sucursales de la Cafetería Bola de Oro en la Ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el período octubre de 2012- abril de 2013. Sus objetivos específicos fueron: a) Determinar el grado de “engagement” de los sujetos en estudio b) Determinar el índice de rotación de personal que se produce en la empresa investigada. c) Establecer la relación empírica que existe entre estas dos variables. d) Elaborar las recomendaciones pertinentes al fenómeno estudiado (p. 70). La metodología que usó fue: diseño no experimental de corte longitudinal, alcance correlacional. La población que investigar está conformada 69 personas. Concluyó en: **a)** En México, el engagement laboral es un tema relativamente nuevo en el área de Recursos Humanos, motivo por el cual se dispone de poca información teórica y desconocimiento de los estudios que se han realizado en el país. La mayoría de la información referente al engagement con la que se elaboró el presente trabajo, ha sido obtenida de bibliografía extranjera. Es importante actualizarse constantemente en diversas áreas, para que, de esta manera, se puedan aplicar estrategias actualizadas en búsqueda del bienestar social de la fuerza laboral de las organizaciones. **b)** Las tres dimensiones del engagement: vigor, dedicación y absorción; son producidas por el ambiente laboral o social que rodea a la persona. Sería enriquecedor llevar a cabo un estudio comparativo con otras investigaciones, para comprobar si el género, la edad, o el estado civil, entre otros aspectos personales del sujeto, influencia de manera positiva o negativa, en el nivel de presencia del engagement laboral dentro de una organización. **c)** El propósito de hacer seis aplicaciones mensuales del cuestionario, en siete de las sucursales de las cafeterías,

permitieron observar la rotación de personal y el patrón de prevalencia del engagement, el cual, en la mayoría de las sucursales, fue constante. Las que presentan nivel medio, aunque de manera mínima, reportan una mayor tendencia de pasar de un nivel medio a uno bajo. **d)** A pesar de que algunas sucursales alcanzaron un nivel medio de engagement, su índice de rotación de personal es alto. Como resultado del estudio, se obtuvo que existe una relación negativa débil entre ambas variables, lo que hace suponer que posiblemente las causas de la rotación del personal en esta organización, se deba al salario recibido, a los horarios manejados, a las pocas oportunidades de superación profesional o a otros factores que se presentan en la empresa. **e)** Una de las dificultades que surgieron durante la investigación, fue hacerle sentir confianza al colaborador en el momento de contestar el cuestionario, mediante el cual nos proporcionó datos personales, sociodemográficos, laborales y respondió el UWES. Así mismo fue importante hacerle saber que la información proporcionada era totalmente anónima y confidencial, buscando con esto la veracidad de las respuestas de cada una de las preguntas formuladas. **f)** La información que se obtuvo al aplicar el instrumento de recolección de datos, se pudo corroborar algunos de los factores de riesgos que se manejan en el marco teórico, en algunos casos, no se observa directamente la relación entre las variables de estudio, pero sí la influencia que tiene el medio ambiente laboral en el desarrollo del engagement en el trabajo (p. 110-111).

(Cuevas Rivera, 2011), en su trabajo de investigación titulado “Evaluación del engagement en empleados de una empresa comercial”; su objetivo general fue de Indagar el grado de engagement del personal de una empresa comercial en la Cd. de Monterrey, N.L. considerando las variables de, edad, antigüedad y género; Metodología, Es de tipo exploratoria y descriptiva y con un diseño NO experimental y transversal; su población fue de 600 empleados de una empresa comercial, se eligió una muestra de 93 empleados representando el 15% del total de la población. Concluyó en: **a)** De las tres dimensiones que comprende el engagement, la dimensión que resulta con mayor relevancia entre los empleados participantes es: la dedicación, seguida en un nivel muy cercano el vigor y enseguida la absorción. **b)** Así mismo los resultados del análisis comparativo entre los empleados participantes en cada una de las dimensiones nos lleva a señalar en términos generales, en la dimensión vigor los niveles más representativos corresponden a alto y medio. **c)** Con respecto a la dimensión dedicación se ubican como más significativos el nivel muy alto y medio. A

su vez los niveles representativos de la dimensión absorción son: medio, muy alto y alto respectivamente. **d)** Lo que permite comprobar que son empleados que se identifican fuertemente con su trabajo ya que este se percibe como significativo, motivador y retador, sintiéndose orgullosos y entusiasmados del trabajo que hacen, invirtiendo un nivel adecuado de energía y experimentando situaciones de satisfacción al encontrarse inmersos en la tarea. **e)** Con respecto a la edad, se puede señalar que entre más jóvenes son los participantes es mayor el nivel de vigor manifestado, los rangos altos de edad no resultan altos en vigor. **f)** La dedicación en relación con la edad se puede establecer que en el personal joven los niveles de dedicación son muy altos, pero a medida que se incrementa la edad la dedicación se va incrementando, adquiriendo relevancia significativa. **g)** Por su parte en la absorción se observa que, entre los participantes jóvenes, a diferencia del vigor y la dedicación la absorción refleja una menor importancia con una tendencia a disminuir la intensidad de niveles altos. **h)** Por su parte en la absorción se puede señalar que, a menor antigüedad, menor es el nivel de esta dimensión, a medida que se incrementa la permanencia en la empresa se incrementa la absorción a niveles altos; pero así mismo entre los participantes con 16 ó más años de continuar en la empresa se observa la tendencia a disminuir en esta dimensión. **i)** De acuerdo a esta lectura se puede confirmar la hipótesis “la antigüedad de los empleados en una empresa comercial tiene una relación significativa con respecto al nivel de engagement”, así mismo responder que la antigüedad influye de manera diferente en las dimensiones vigor, dedicación y absorción. **j)** Con relación al género, no existen diferencias significativas entre ambos géneros al observarse niveles muy similares, en las dimensiones vigor, dedicación y absorción, ante lo cual no se puede confirmar con exactitud las hipótesis formuladas “los empleados de género femenino en una empresa comercial presentan un nivel más alto de engagement con respecto al género masculino” y “los empleados de género masculino en una empresa comercial presentan un nivel más alto de engagement con respecto al género femenino”. **k)** Con estos resultados se infiere que los empleados participantes en la investigación se encuentran en niveles altos por lo que pueden considerarse comprometidos con la tarea, capaces de responder a las demandas de su puesto, centrados, seguros y con más posibilidades de resistir la tentación de abandonar la organización (p. 55-57).

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Engagement

#### 2.2.1.1. Definiciones

Este término tiene su aparición hace más de dos décadas, donde la definición exacta de este término en inglés no es clara, es decir, la traducción no está realizada de una manera apropiada al español que abarque la dimensión completa del concepto, sin embargo, existen distintos marcos teóricos donde coinciden con respecto a sus tres componentes como son conductual-energético (vigor), emocional (dedicación) y cognitivo (absorción) (Lorente & Vera, 2010), es por ello que se realizará un breve listado de las principales definiciones con la finalidad de determinar el concepto que se estará considerando para la presente investigación.

(Kahn, 1990), el engagement está asociado con el desempeño individual y conexión de la persona con su trabajo, que se expresa en forma cognitiva, emocional y física, durante el desarrollo de su rol (Saks, 2006).

Maslach, C. & Leiter, M. (1997), indica que el engagement tiene tres componentes: eficacia, energía e implicación, los cuales son opuestos a las tres dimensiones del burnout como son cinismo, agotamiento y falta de eficacia profesional (Salanova & et al, 2000).

Rothbard, N. (2001), el engagement tiene un elemento psicológico que cuenta con dos componentes: absorción y atención, el primero relacionado con el nivel de concentración del individuo hacia su rol, y el segundo con la disponibilidad cognitiva y tiempo asignado al rol (Saks, 2006)

Para (Schaufeli, Salanova, & Gonzales-Romá, 2002), el engagement es un “estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción más que un estado físico y momentáneo; el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento, o situación particular” (Salanova & Schaufeli, 2004). Para (Schaufeli, Salanova, & Gonzales-Romá, 2002), “el vigor se caracteriza por los altos niveles de energía y resistencia mental durante

el trabajo, que invierten esfuerzo en el trabajo incluso al presentarse dificultades. La dedicación revela la alta implicación laboral, la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Finalmente, la absorción sobreviene cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, en tanto se experimenta que el tiempo transcurre rápidamente, y se presentan dificultades para desconectarse de lo que se está haciendo debido a la fuerte dosis de disfrute y concentración experimentadas”.

Según las breves definiciones que se han mencionado con respecto al engagement, tomaremos lo que indica (Schaufeli, Salanova, & Gonzales-Romá, 2002) al constituir un estado afectivo-cognitivo, y por es una de las definiciones más conocidas y aceptadas por los investigadores.

#### **2.2.1.2. Beneficios del engagement**

Según (Lorente & Vera, 2010), mencionan que se ha desarrollado una serie de estudios relacionados con el capital psicológico positivo, y se identificaron ciertas características o fortalezas que deben presentar los trabajadores saludables; entre ellos, destacan el engagement y la autoeficiencia, los cuales aumentan las mejoras en el desempeño organizacional y las conductas positivas.

#### **2.2.1.3. Causas del Engagement**

Según (Salanova & Schaufeli, 2004) determinaron que las posibles causas del engagement son:

- a) Recursos personales: las creencias en la propia eficiencia personal, autoeficiencia (puede ser causa y efecto del engagement).
- b) Recursos laborales: El contagio emocional fuera del trabajo, los horarios adecuados que permitan la recuperación debida al esfuerzo laboral. Sentirse en el trabajo con apoyo social por parte de compañeros y superiores, variedad de tareas en el puesto, facilidades de formación, autonomía laboral, apoyo social y autoeficiencia.

- c) Trabajo - familia: aquellas personas que experimentan emociones positivas desde el trabajo hacia la casa o viceversa, tienen niveles altos de engagement.

Tabla 1: Beneficio del Engagement para las organizaciones

Autor	Descripción
Demerouti <i>et al.</i> (2001); Salanova <i>et al.</i> (2002); Schaufeli y Bakker 2001.	Un empleado <i>engaged</i> es proactivo; posee valores alineados con la organización, y una alta capacidad de recuperación y de ser <i>engaged</i> fuera del trabajo (López y Moreno 2012).
Schaufeli <i>et al.</i> (2003) y Demerouti <i>et al.</i> (2001)	Un empleado <i>engaged</i> presenta un aumento de niveles de salud, bajo niveles de depresión y tensión nerviosa, y menores quejas psicósomáticas (Salanova y Schaufeli 2004).
Salanova <i>et al.</i> 2004	Los empleados <i>engaged</i> muestran rendimiento y calidad de servicio (López y Moreno 2012).
Bakker <i>et al.</i> (2011)	Los empleados <i>engaged</i> experimentan emociones positivas, poseen un mejor estado de salud, generan sus propios recursos y transfieren su compromiso a los otros que están en su ambiente inmediato (Bakker <i>et al.</i> 2011).
Schaufeli (2012)	Los empleados <i>engaged</i> se sienten más comprometidos con la organización, tienen menos índices de absentismo y no muestran la intención de abandonar la organización; además, experimentan emociones positivas, y disfrutan de buena salud mental y psicósomática (Tripiana y Llorens 2015).
Montoya y Moreno (2012), Schaufeli <i>et al.</i> (2002)	Los trabajadores con altos niveles de <i>engagement</i> , se conectan con su trabajo evidenciando altos niveles de energía y resistencia mental. Perciben su trabajo como un reto y muestran una alta implicación laboral (Ocampo <i>et al.</i> 2015).

**Fuente:** (Candia Alvarado, Castro Hilario, & Sánchez Román, 2017)

#### 2.2.1.4. Consecuencias del engagement

Las consecuencias de que los empleados presenten engagement están reflejadas, básicamente, en las actitudes hacia el trabajo y la organización; a través de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la baja intención de abandonar la organización, el desempeño en las tareas y mejora en la salud de los propios trabajadores, reduciendo así los niveles de estrés y

tención nerviosa. Los empleados “enganchados” se sienten más comprometidos con su trabajo, y suelen ser más leales a la organización en la que trabajan cuando se les compara con empleados que no están enganchados. En otras palabras, el engagement está relacionado positivamente con el desempeño laboral del empleado, convirtiéndose en predictor de conductas que están más allá de los comportamientos esperados por un empleado estándar (Demerouti, Bakker, Janssen, & Schaufeli, 2001) citado por (García González, 2013).

### 2.2.1.5. Dimensiones del Engagement

(Lorente & Vera, 2010) mencionan que el engagement se manifiesta en los empleados a través de las siguientes dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

- a) El **vigor** antagónico a la subescala de cansancio emocional del burnout, se identifica por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se labora, se transmite el deseo por invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando existan dificultades (Lorente & Vera, 2010)
- b) La **dedicación** se caracteriza por la alta implicación laboral, junto con entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo (Lorente & Vera, 2010)
- c) La **absorción** se identifica cuando se está totalmente concentrado y feliz en el trabajo, se puede llegar a considerar que el tiempo pasa volando y es difícil desconectarse de las actividades (Lorente & Vera, 2010)

## 2.2.2. La motivación laboral

### 2.2.2.1. Definición

(Robbins & Coulter, 2010), lo define como “La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. (p. 341)

(Jones & Gorge, 2010), lo definen como “La motivación puede definirse como las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, su nivel de esfuerzo y su nivel de persistencia ante los obstáculos” (p. 463)

(Hernández y Rodríguez, 2011), lo define como “El término motivación viene del latín movere, mover; es decir, todo lo que provoca nuestro comportamiento para satisfacer necesidades y que de alguna forma son las fuerzas de la conducta humana” (p. 173)

(Chiavenato, 2009), indica que la motivación “es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, origina un comportamiento específico. Este impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo, que provienen del ambiente, o generado internamente por procesos mentales del individuo”.

#### **2.2.2.2. Teorías de la motivación laboral**

##### **a) Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

La teoría más conocida acerca de la motivación es probablemente la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, psicólogo que propuso que dentro de cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades:

1. Necesidades fisiológicas. Las necesidades de una persona de comida, bebida, refugio, sexo, y otros requerimientos físicos. (Robbins & Coulter, 2010)
2. Necesidades de seguridad. Las necesidades de una persona de seguridad y protección ante el daño físico y emocional, así como la seguridad de que las necesidades físicas se seguirán cubriendo. (Robbins & Coulter, 2010)
3. Necesidades sociales. Las necesidades de una persona de afecto, pertenencia, aceptación y amistad. (Robbins & Coulter, 2010)
4. Necesidades de estima. Las necesidades de una persona de factores internos de estima, como el respeto por sí mismo, la autonomía y el logro, y los factores externos de estima, como el estatus, el reconocimiento y la atención. (Robbins & Coulter, 2010)
5. Necesidades de autorrealización. Las necesidades de una persona de crecimiento, de lograr su potencial y de realización



personal; la motivación para convenirse en lo que uno tiene la capacidad de llegar a ser. (Robbins & Coulter, 2010)

**b) Teoría XY teoría y de McGregor**

Douglas McGregor es mejor conocido por proponer dos supuestos sobre la naturaleza humana: la Teoría X y la Teoría Y. De manera muy simple, la Teoría X es una visión negativa de las personas, la cual asume que los trabajadores tienen pocas ambiciones, les disgusta su empleo, quieren evitar las responsabilidades y necesitan ser controlados de cerca para trabajar efectivamente. La Teoría Y es una visión positiva que supone que los empleados disfrutan el trabajo, buscan y aceptan las responsabilidades, y utilizan su autodirección. McGregor creía que los supuestos de la Teoría Y debían guiar la práctica gerencial y proponía que la participación en la toma de decisiones, los trabajos de responsabilidad y desafíos, así como las buenas relaciones en el grupo, maximizarían la motivación de los empleados. (Robbins & Coulter, 2010)

**c) Teoría de los dos factores de Herzberg**

Frederick Herzberg, en su teoría de los dos factores (también llamada teoría de la motivación e higiene) propone que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral, en tanto que los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral. Herzberg quería saber cuándo la gente se sentía excepcionalmente bien (satisfecha) o mal (insatisfecha) en sus puestos. Concluyó que las respuestas de las personas cuando se sentían bien acerca de su empleo eran muy diferentes de las que daban cuando se sentían mal. Ciertas características estaban consistentemente relacionadas con la satisfacción laboral (los factores del extremo izquierdo de la figura), y otras se relacionaban con la insatisfacción laboral (los factores del extremo derecho de la figura) (Robbins & Coulter, 2010)



**Figura 1. Teoría de los dos factores**

Fuente: (Robbins & Coulter, 2010)

#### **d) La teoría de la equidad**

Es una teoría de la motivación centrada en las percepciones de las personas sobre la equidad de los resultados de su trabajo en relación con sus aportes al trabajo, o en proporción a éstos. La teoría de la equidad complementa las teorías de las expectativas y las necesidades al enfocarse en la forma en que las personas perciben la relación entre los resultados que reciben de sus trabajos y de las organizaciones y los aportes que les hacen. Esta teoría fue formulada en la década de 1960 por J. Stacy Adams, quien destacó que lo importante para determinar la motivación son los niveles relativos, más que absolutos, de los resultados que recibe una persona y de sus aportes al trabajo. De manera específica, la motivación está influida por la comparación de la relación de nuestro resultado-aporte respecto de la relación resultado-aporte de una referencia. La referencia puede ser otra persona o un grupo de personas a los que se percibe como similares de uno; la referencia también puede ser uno mismo en un empleo anterior o las expectativas personales sobre lo que deberían ser las relaciones resultado-aporte. Al comparar nuestra relación resultado-aporte con la relación resultado-aporte de una

referencia, nuestras percepciones de los resultados y los aportes (no cualquier indicador objetivo de éstos) son fundamentales. (Jones & Gorge, 2010)

**e) La teoría de la fijación de metas**

Se enfoca en motivar a los empleados para que contribuyan con sus aportes a sus puestos y sus organizaciones; en tal sentido se parece a las teorías de las expectativas y de la equidad, pero la teoría de la fijación de metas lleva este enfoque un paso más allá porque también toma en cuenta la forma en que los gerentes pueden asegurarse de que los miembros de la organización dirijan sus aportes en la dirección de un alto desempeño y del logro de las metas organizacionales. (Jones & Gorge, 2010)

**f) La teoría del aprendizaje**

La premisa básica de las teorías del aprendizaje, aplicadas a las organizaciones, es que los gerentes pueden realzar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que supeditan los resultados que éstos obtienen a la manifestación de comportamientos deseados y el logro de las metas. Por ello, la teoría del aprendizaje se enfoca en la vinculación entre el desempeño y los resultados en la ecuación de la motivación. (Jones & Gorge, 2010)

**2.2.2.3. Aplicación de las emociones en la administración**

Como líder de un equipo, responsable, o asesor de un área o proceso de trabajo, el administrador puede manejar las emociones para incrementar la satisfacción del usuario de un servicio, potenciar la satisfacción de un trabajador con su trabajo y/o al preparar a un prospecto de cliente para el cierre de un negocio. El buen humor y la alegría son virtudes generadoras de emociones que ayudan al desempeño de una tarea, de ahí que muchas organizaciones encomien estos sentimientos para tenerlos presentes en las interacciones y comunicaciones; aunque no deben confundirse con el chacoteo en el

trabajo. Algunas empresas han hecho de la alegría y el buen humor verdaderas fortalezas de su negocio; tal es el caso de parques de diversión y algunos hoteles situados en la playa, donde actúan grupos de animadores para entretener a los asistentes. Goleman sostiene que es una de las inteligencias del ser humano, tan importante o más para ciertos trabajos que el coeficiente intelectual. Viktor Frankl dijo que “el humor es un arma con la que el alma lucha por la existencia”, y que “la risa es la compensación de la frustración”. Tal vez por eso tengamos tan buen humor los mexicanos. (Hernández y Rodríguez, 2011)

#### **2.2.2.4. De la teoría a la práctica; sugerencias para motivar a los empleados**

Las cuales son:

##### **Reconozca las diferencias individuales.**

Casi cualquier teoría contemporánea acerca de la motivación reconoce que los empleados no son idénticos. Tienen diferentes necesidades, actitudes, personalidad y otras variables individuales importantes (Robbins & Coulter, 2010) (p. 361)

##### **Haga que coincidan personas y puestos.**

Hay muchas pruebas de los beneficios motivacionales al hacer que coincidan las personas y los puestos. Por ejemplo, los grandes realizadores deben tener trabajos que les permitan participar en el establecimiento de metas moderadamente desafiantes y que involucren autonomía y retroalimentación. También, tome en cuenta que no a todas las personas les motivan los puestos con mucha autonomía, variedad y responsabilidad (Robbins & Coulter, 2010) (p. 361)

##### **Utilice metas.**

La literatura de la teoría del establecimiento de metas sugiere que los gerentes deben asegurarse de que los empleados cuenten con metas difíciles y específicas y retroalimentación sobre su progreso hacia el

logro de esas metas. ¿Las metas deben ser establecidas por el gerente, o los empleados deben participar a la hora de establecerlas? La respuesta depende de su percepción de la aceptación de las metas y de la cultura de la organización. Si espera alguna resistencia a las metas, la participación deberá aumentar la aceptación. Si la participación no es parte de la cultura, utilice metas asignadas (Robbins & Coulter, 2010) (p. 361)

#### **Asegúrese de que las metas parezcan alcanzables.**

Sin importar si las metas son alcanzables, los empleados que las ven como inalcanzables reducirán su esfuerzo porque no estarán seguros de para qué deben molestarse. Por tanto, los gerentes deben estar seguros de que los empleados confíen en que un enorme esfuerzo puede llevar a la realización de las metas de desempeño (Robbins & Coulter, 2010) (p. 361)

#### **Individualice las recompensas.**

Como los empleados tienen diferentes necesidades, lo que actúa como un reforzador para uno puede no ser así para otro. Los gerentes deben utilizar sus conocimientos sobre las diferencias de los empleados para individualizar las recompensas que controlan, como paga, ascensos, reconocimiento, tareas deseables, autonomía y participación. (Robbins & Coulter, 2010)

#### **Vincule las recompensas y el desempeño.**

Los gerentes necesitan vincular las recompensas con el desempeño. Los factores de recompensa diferentes del desempeño sólo reforzaran esos otros factores. Las recompensas importantes como los aumentos de sueldo y los ascensos deben otorgarse por el cumplimiento de metas específicas. Los gerentes también deben buscar formas de aumentar la visibilidad de las recompensas, lo que las hace potencialmente más motivantes. (Robbins & Coulter, 2010)

**Verifique si el sistema es equitativo.**

Los empleados deben percibir que las recompensas o resultados son iguales a los insumos. En un primer nivel, la experiencia, la habilidad, el empeño y otros insumos obvios deben poder explicar las diferencias en el sueldo, la responsabilidad y otros resultados. Y recuerde que la equidad de una persona es la inequidad de otra, por lo que un sistema ideal de recompensas quizá deba evaluar los insumos de manera diferente para llegar a las recompensas apropiadas para cada puesto. (Robbins & Coulter, 2010)

**Utilice el reconocimiento.**

Reconozca el poder del reconocimiento. En una economía estancada donde la reducción de costos es tan común, usar el reconocimiento es un medio de bajo costo para recompensar a los empleados. Es una recompensa que la mayoría de los empleados consideran valiosa. (Robbins & Coulter, 2010)

**Muestre atención e interés por sus empleados.**

Los empleados trabajan mejor para los gerentes que se interesan por ellos. Las investigaciones realizadas por Gallup con millones de empleados y decenas de miles de gerentes muestran de manera consistente esta sencilla verdad: las mejores organizaciones crean entornos laborales "comprensivos". Cuando los gerentes se interesan por sus empleados, por lo común los resultados de desempeño se hacen presentes inmediatamente después (Robbins & Coulter, 2010) (p. 362)

**No ignore el dinero.**

Es tan fácil dejarse atrapar en establecer metas, crear puestos interesantes y dar oportunidades de participación, que uno se olvida de que el dinero es la razón principal por la que la mayoría de las personas trabajan. (Robbins & Coulter, 2010)

### 2.2.2.5. Tipos de motivación laboral

(Mc Clelland, 1998) enfoca su teoría hacia tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación.

- a) **Logro:** “Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a trazarse metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación.” (Mc Clelland, 1998) (p. 134)
  
- b) **Poder:** “Es la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por este motivo les gustan que se les considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan por que predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad “política”. (Mc Clelland, 1998)
  
- c) **Afiliación:** “Consiste en el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, etc., les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente.” (Mc Clelland, 1998)

(Gutierrez Huaman & Huaman Araujo, 2014), propone los siguientes tipos de motivación

- a) **Motivación intrínseca:** La motivación intrínseca influye en el estado de ánimo y permite mejorar el rendimiento en el trabajo, estos son: El logro personal, el sentirse reconocido, las condiciones propias de trabajo, la responsabilidad, el progreso, el crecimiento, el aprendizaje, la auto superación, el progreso personal, la satisfacción (Gutierrez Huaman & Huaman Araujo, 2014) (p. 19-20)

- b) Motivación extrínseca:** Es una motivación que ayuda a que podamos hacer algo de lo que realmente no disfrutamos, es debido a factores extrínsecos o incentivación externa. Aparece cuando lo que atrae no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada. Estos son: Las políticas y administración en la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo, el sueldo, la responsabilidad familiar, las recompensas, los elogios, la relación con el jefe y compañeros, reconocimiento, empleado del mes (Gutierrez Huaman & Huaman Araujo, 2014) (p. 20)
- c) Motivadores Financieros:** La razón por la que se ofrecen los incentivos financieros es porque estos manejan los niveles de productividad y calidad, estos son: La adquisición, los bonos, la cultura Organizacional, los salarios, los aguinaldos, el ahorro o cuenta de ahorro, la oferta de trabajo, el reconocimiento dinerario, el empleado del mes (bono extra), el alcanzar la meta de ventas, la compensación, los premios, las comisiones, las vacaciones pagadas (Gutierrez Huaman & Huaman Araujo, 2014) (p. 20-21)
- d) Motivadores no Financieros:** Son aquellos que la empresa utiliza para reconocer el esfuerzo extra que los trabajadores realizan. Como su nombre lo indica no otorgan algún monetario, sino que muchas veces son reconocimientos por méritos, el prestigio personal, el reconocimiento, el compromiso de la empresa, las condiciones de trabajo, el status, la estabilidad laboral, la autonomía, los beneficios y servicios sociales, el progreso profesional, las relaciones con el superior, el clima laboral, el festejo de cumpleaños (Gutierrez Huaman & Huaman Araujo, 2014) (p. 21)

#### **2.2.2.6. Importancia de la motivación laboral**

Como ya sabemos en toda compañía y organizaciones es indispensable contar con un buen clima laboral, como también el compromiso de desempeño en los colaboradores y sobre todo contar con un plan de motivación



(Martinez, 2012) “El personal y el rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización. La dirección tiende a maximizar la eficacia y la productividad del individuo este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para la motivación del personal tenga éxito, intereses personales empresariales deberán de coincidir. Si la empresa requiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador. El trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole y sus necesidades, no solamente de pagarle. Si una persona no está interesada en su tarea la rechazara automáticamente, actuara con desánimo y no le dedicara toda la atención que merece. Por el contrario, aquellos empleados identificados con su tarea emprenderán su función con más ilusión y energía. Para lograr una buena motivación laboral deberemos de conocer con profundidad los factores vinculadas con las necesidades humanas”

#### **2.2.2.7. Dimensiones de la motivación laboral**

##### **a) Motivación Extrínsecos**

(Herzberg, 1959) menciona que “sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, o sea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción”. (p.101).

##### **b) Motivación intrínsecos**

(Davis & Newstrom, 1999) mencionan que “estos factores motivacionales tienen que ver con el contenido del cargo que lleva la persona, se centra en el puesto, en los deberes relacionados con el cargo en si e incluyen: la responsabilidad, la autonomía de decidir cómo realizar su trabajo, los ascensos (progreso o avance),

el uso pleno de las habilidades personales, el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la posibilidad de crecimiento”. (p.76).

(Herzberg, 1959) menciona que “los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo los llama factores de satisfacción. También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción.” (p. 50).

### **2.2.3. Definiciones conceptuales**

#### **El aprendizaje**

Puede definirse como un cambio relativamente permanente del conocimiento o comportamiento de una persona y que resulta de la experiencia o la práctica. (Jones & Gorge, 2010).

#### **Calidad:**

Según (Deming, 1989) menciona que “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”

#### **Comercio internacional**

(Mochón, 2010), definen al comercio internacional como: “... el intercambio de bienes, servicios y capitales entre los diferentes países”.

#### **Competencia**

Según la (RAE, 2018), define a la competencia como:

- “Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo”.

- “Oposición o rivalidad entre dos o más personas que aspiran a obtener la misma cosa.”
- “Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.”

### **Entusiasmo**

Viene del latín entusiasmos, vivir en Dios, o estar inspirado por los dioses; es decir, en un estado de gracia y alegría. (Hernández y Rodríguez, 2011)

### **Inteligencia emocional**

El estado de ánimo que afecta los sentidos, ideas o recuerdos que se reflejan en los gestos, actitudes y otras formas de expresión que contagian a los demás. (Hernández y Rodríguez, 2011)

### **Intuición**

Algunos la describen como un sentimiento que surge de las entrañas, otros hablan de un “destello”. El diccionario dice que intuición es el “conocimiento directo de algo sin el uso consciente de la razón”. La intuición es una función natural, algo a lo que todos tienen acceso. Es, además, una capacidad, algo que se puede perfeccionar con la práctica. La intuición es muy importante para los empresarios. Deben estar atentos tanto a los aspectos intuitivos como a los lógicos. (Hernández y Rodríguez, 2011)

### **Motivaciones disyuntivas**

Carlos Llano Cifuentes especifica las siguientes motivaciones disyuntivas más dañinas en la empresa: estatus, poder, jerarquía, prestigio y popularidad. Por desgracia, dice que sólo hay un puesto de director general y un cargo de jefe o supervisor; además, las empresas requieren pagar más mientras más se asciende en las jerarquías y en el dominio de las especialidades. (Hernández y Rodríguez, 2011)

### **Motivaciones conjuntivas**

Son motivaciones conjuntivas los valores morales como la confianza, el servicio al cliente, la alegría, el triunfo colectivo, el prestigio de la empresa, el respeto, la misión, la visión, la comunicación. (Hernández y Rodríguez, 2011)

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

El engagement tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- a) El vigor tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.
- b) La dedicación tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.
- c) La absorción tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

a)

3.

### 3.1. Diseño de la investigación

#### 3.1.1. Tipo

El tipo de investigación es Aplicada, según Carrasco (2006) dice que “por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p. 43)

#### 3.1.2. Nivel

De nivel es descriptivo, según (Arias, 2012), dice que “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (p. 24)

#### 3.1.3. Diseño

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental Carrasco (2006) lo define como “son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupos de control, ni muchos menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71)

#### 3.1.4. Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo

### 3.2. Población y muestra.

#### 3.2.1. Población.

La población de estudio está conformada por 130 colaboradores del Operador Logístico New Transport.

### 3.2.2. Muestra

En este trabajo de investigación se aplicó la fórmula de población finita para hallar la muestra necesaria:

$$m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

m= Muestra necesaria

N = población

Z = nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de no éxito

e = Error muestral Remplazando

tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad P = 0.5 \quad Q = 0.5 \quad N = 130 \quad e^2 = 0.0025$$

Obtenido como resultado: 97.32

Según la fórmula de la muestra ajustada

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

n = Muestra ajustada

n' = Muestra hallada con la fórmula de población finita

N = Población

Entonces

n = ?

n' = 97.32

N = 130

Por lo tanto, la muestra ajustada es 56 colaboradores del Operador Logístico New Transport.

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 2: Operacionalización de las variables**

Variable X El engagement	El vigor	Altos niveles de energía	
		Resistencia mental	
		Esfuerzo	
		Persistencia	
		Entusiasmo	
	La dedicación	Orgullo	
		Reto	
		Inspiración que provoca su empleo	
		La absorción	Sentimiento de felicidad
			Situación placentera
Variable Y La motivación laboral	Extrínseca	Tensión relacionada con el trabajo	
		Presión del trabajo	
		Relación interpersonal con sus jefes	
		Relación interpersonal con sus compañeros	
		Monotonía laboral	
	Intrínseca	Satisfacción por el trabajo	
		Competencia profesional	
		Promoción profesional	
		Estatus	

**Nota:** Adaptado de **García González (2013)** y **Linares (2017)**

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas

Se usó encuestas para recoger información

#### 3.4.2. Descripción Instrumentos

Para el recojo de información se usó un cuestionario estructurado de 15 preguntas para el engagement propuesto por (García González, 2013), Vigor; Dedicación; Absorción.

Su escala fue: 1 = Nunca; 2 = De vez en cuando: una vez al mes o menos; 3 = Regularmente: algunas veces al mes; 4 = Frecuentemente: una vez por

semana; 5 =Muy frecuentemente: Varias veces por semana

La encuesta de motivación propuesta por esta conformada por 15 preguntas propuesta por (Linares, 2017), la escala a usar será: 1 = Deficiente; 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Muy bueno, 5 = Excelente

Estos cuestionarios fueron validados con la prueba estadística del Alfa de Cronbach, la cual fue la siguiente:

**Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad del engagement**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	15

**Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de la motivación laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	23

En la tabla 2, se expresa la cantidad de encuestas realizadas para su fiabilidad.

En la tabla 3, se aprecia la fiabilidad del engagement donde el alfa de Cronbach



es de 0.810 que corresponde al cuestionario de engagement y en la tabla 4 la fiabilidad de la motivación laboral es de 0.894.

(George & Mallery, 2003), proponen valores de los coeficientes de alfa de Cronbach, los cuales son:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

Al realizar la fiabilidad, se obtuvo 0.810 y 0.894 del engagement y la motivación laboral respectivamente, por lo que según los valores de George & Mallery, se ubican en el rango de Bueno, lo cual permite aplicar las encuestas a la muestra del trabajo de investigación.

### 3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se usa la encuesta para captar información de los trabajadores de la empresa New Transport, posteriormente se realizaron las pruebas estadísticas de Normalidad, la cual permitió usar el estadístico para la contrastación de las hipótesis, luego se diseñó las tablas de frecuencias y figuras.

Realizaremos ahora la prueba de normalidad, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 5. Prueba de normalidad**

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
El vigor	,170	56	,000	,950	56	,021
La dedicación	,229	56	,000	,857	56	,000
La absorción	,169	56	,000	,937	56	,006
El engagement	,138	56	,010	,957	56	,042
La motivación laboral	,129	56	,021	,960	56	,064

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 5, se usó los resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov por tener más de 56 encuestados, donde la sig bilateral es 0.00, la cual es menor a 0.5, donde los

datos no son normales, por lo que usamos la prueba no paramétrica del Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

b)

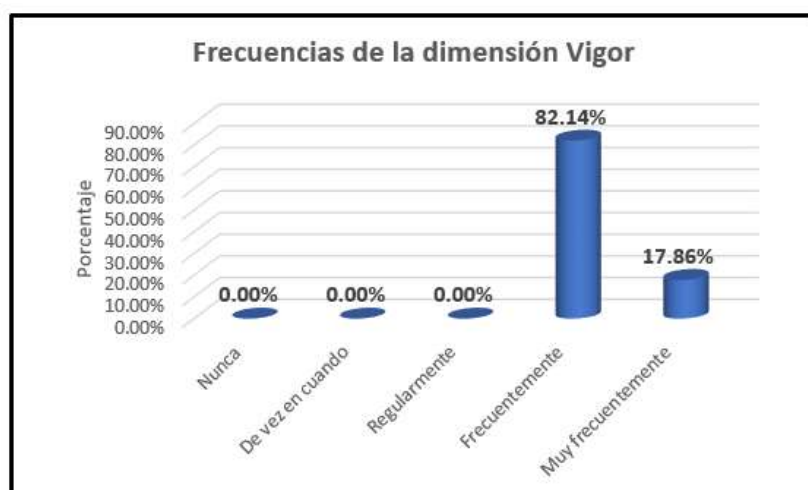
4.

### 4.1. Análisis de resultados

De los 56 encuestados, respecto a la dimensión vigor, el 82.14% (46) responde frecuentemente y 17.86% (10) muy frecuentemente, donde los trabajadores se sienten al menos lleno de energía en su trabajo, además pueden trabajar fuera del horario normal de trabajo, la gente se siente bien ir a sus trabajos más no por obligación, casi siempre persistente en sus responsabilidades

**Tabla 6. Frecuencia de la dimensión del vigor**

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	0	0,00
	De vez en cuando	0	0,00
	Regularmente	0	0,00
	Frecuentemente	46	82,14
	Muy frecuentemente	10	17,86
	Total	56	100,00

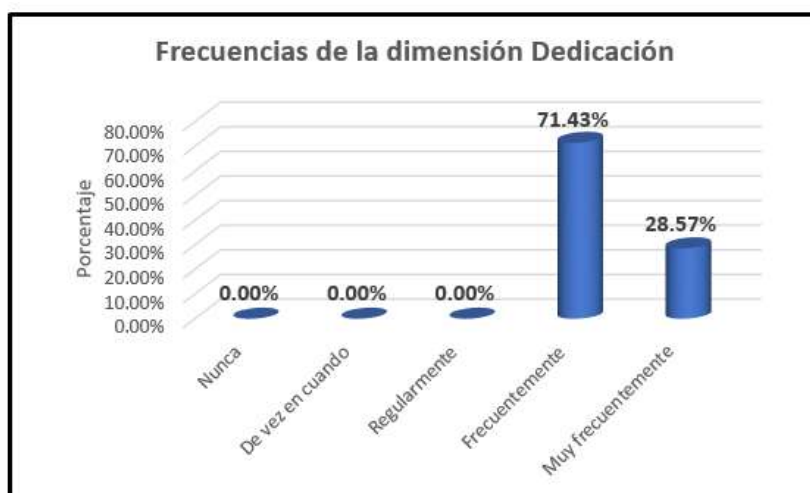


**Figura 2. Frecuencia de la dimensión del vigor**

De los 56 encuestados, respecto a la dedicación, el 71.43% (40) responde frecuentemente y 28.57% (10) muy frecuentemente, los trabajadores nos informan en las encuestas que sus labores están casi siempre llenas de retos, hay inspiración al momento de realizar su trabajo, el tener un lugar donde trabajar los entusiasma demasiado, y siempre están dando su mejor esfuerzo para la institución y en forma personal.

**Tabla 7. Frecuencia de la dimensión de la dedicación**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	De vez en cuando	0	0,00
	Regularmente	0	0,00
	Frecuentemente	40	71,43
	Muy frecuentemente	16	28,57
	Total	56	100,00

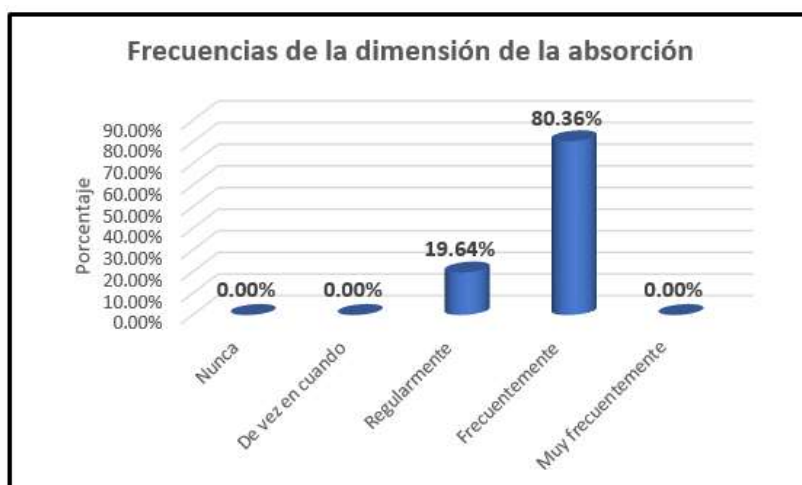


**Figura 3. Frecuencia de la dimensión de la dedicación**

De los 56 encuestados, respecto a la absorción, el 80.36% (45) responde frecuentemente y 19.64% (11) regularmente, los trabajadores se distraen fácilmente cuando están realizando sus labores, el tiempo pareciera que no avanza cuando se encuentran laborando en la empresa, no les absorbe mucho el trabajo, por lo que se tiene que usar nuevas estrategias para que las personas se concentren más en sus funciones diarias.

**Tabla 8. Frecuencia de la dimensión de la absorción**

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	0	0,00
	De vez en cuando	0	0,00
	Regularmente	11	19,64
	Frecuentemente	45	80,36
	Muy Frecuentemente	0	0,00
	Total	56	100,00

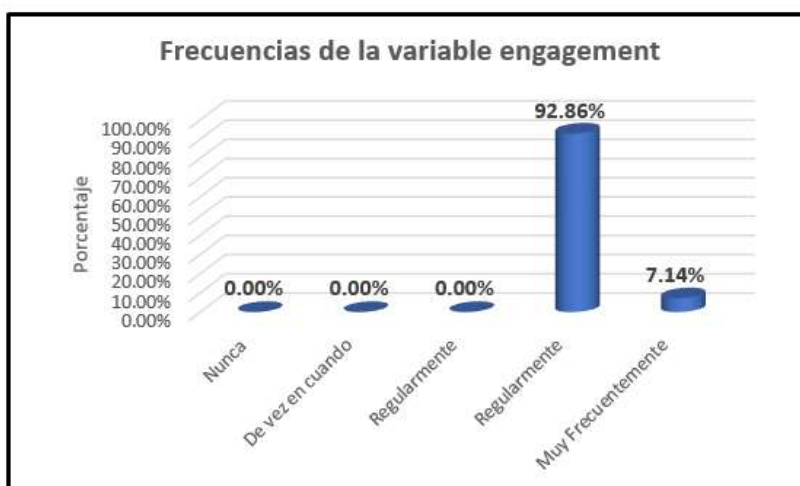


**Figura 4. Frecuencia de la dimensión de la absorción**

De los 56 encuestados, respecto al engagement el 100.00% (56) respondieron frecuentemente, esta variable tiene tres dimensiones vigor, dedicación, absorción; esto va a permitir como el nivel de compromiso de parte de los trabajadores hacia a la empresa, por lo que los trabajadores tienen que cambiar su actitud, por ejemplo, quedarse siempre fuera del horario normal para poder culminar sus labores del día, tener siempre el deseo de ir a laborar, persistente en sus responsabilidades, siempre deben estar entusiastas con sus labores, y estar siempre pensando en su trabajo. Esto conlleva a tener trabajadores comprometidos con la institución para así alcanzar sus objetivos.

**Tabla 9. Frecuencia de la variable engagement**

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	0	0,00
	De vez en cuando	0	0,00
	Regularmente	0	0,00
	Frecuentemente	56	100,00
	Muy Frecuentemente	0	0,00
	Total	56	100,00



**Figura 5. Frecuencias de la dimensión de la variable engagement**

De los 56 encuestados, respecto a la variable motivación laboral el 100.00% (56) respondieron casi siempre, la cual tiene dos dimensiones puntuales como la extrínseca e intrínseca, esta variable es muy importante, porque las relaciones interpersonales, el clima laboral, las recompensas hace que las actitudes del trabajador puedan ser reconfortantes y tener una empresa exitosa.

**Tabla 10. Frecuencia de la variable motivación laboral**

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Nunca	0	0,00
	A veces	0	0,00
	Regularmente	0	0,00
	Casi siempre	56	100,00
	Siempre	0	0,00
	Total	56	100,00



**Figura 6. Frecuencias de la dimensión de la variable motivación laboral**

#### 4.2. Contratación de las hipótesis

##### a) Hipótesis específica 1

El vigor tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

Según las hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: El vigor no tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores

H<sub>a</sub>: El vigor tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores

Si la Significación bilateral es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis nula.

En la tabla 11, a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de Sig. (Bilateral) de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.659

**Tabla 11. Correlaciones entre el vigor y la motivación laboral**

			El vigor	La motivación laboral
Rho de Spearman	El vigor	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	La motivación laboral	Coeficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**b) Hipótesis específica 2**

La dedicación tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

Según las hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: La dedicación no tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores

H<sub>a</sub>: La dedicación tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores

Si la Significación bilateral es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis nula.

En la tabla 12, a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de Sig. (Bilateral) de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.692

**Tabla 12. Correlaciones entre la dedicación y la motivación laboral**

			La dedicación	La motivación laboral
Rho de Spearman	La dedicación	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	La motivación laboral	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**c) Hipótesis específica 3**

La absorción tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

Según las hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: La absorción no tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores

H<sub>a</sub>: La absorción tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores

Si la Significación bilateral es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis nula.

En la tabla 13, a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de Sig. (Bilateral) de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.652

***Tabla 13. Correlaciones entre la absorción y la motivación laboral***

			La absorción	La motivación laboral
Rho de Spearman	La absorción	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	La motivación laboral	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### d) Hipótesis general

El engagement tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.

Según las hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: El engagement laboral no tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores

H<sub>a</sub>: El engagement laboral tiene relación positiva directa con la motivación laboral de los trabajadores

Si la Significación bilateral es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis nula.

En la tabla 14, a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de Sig. (Bilateral) de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.828

**Tabla 14. Correlaciones entre el engagement y la motivación laboral**

			El engagement	La motivación laboral
Rho de Spearman	El engagement	Coefficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	La motivación laboral	Coefficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1.

5.

### **5.1. Discusión**

Según (Muñoz Nacarino, 2018), en su trabajo de investigación titulado “Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo-2018”, Concluyó en que se determinó que el nivel de Engagement alcanzado en el Banco de la Nación Agencia 1 - Trujillo se encuentra en un nivel medio en un 100%; Además (Alcántara Quiñones, 2017), su trabajo de investigación titulado “Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017”, concluyo en que halló una correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directa y en grado medio, del Engagement con el Satisfacción laboral en los colaboradores en referencia, lo cual significa que el Engagement es un factor relevante para la satisfacción laboral de los colaboradores; por lo que (Espinosa Quispe, 2017), en su trabajo de investigación titulado, “El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios”, concluyó en que los trabajadores que tienen un alto nivel de engagement son los que demuestras un mejor rendimiento o productividad en el trabajo y un mayor compromiso con la organización (Hakanen et al., 2006) (Xanthopoulou et al., 2009; Bakker y Bal, 2010). Contar con este tipo de trabajadores genera a la empresa ventajas competitivas, por lo que uno de sus objetivos estratégicos a corto plazo debe ser potenciar el engagement en ellos (Ongel 2014); donde (Granados Amaya, 2015), en su trabajo de investigación

titulado “Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la República”, concluyó en que las estrategias organizacionales para mejorar el Engagement tienen un gran potencial para mejorar e incrementar el bienestar psicológico de los funcionarios, generándose espirales de ganancias para todos. Es importante estar realizando periódicamente mediciones sobre el nivel de Engagement que ayudaran a la Dirección a buscar soluciones oportunas. Las sugerencias de los funcionarios son claves teniendo en cuenta que son ellos mismos los que mejor conocen sobre su bienestar psicosocial y se puede aprovechar el interés individual para crear responsabilidades que los involucren en el proceso; además (Palacios Rodríguez, 2014), en su investigación titulada “Diagnóstico sobre la valoración del “engagement” como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores”, concluyo en que las empresas no están relacionadas ampliamente con este término “engagement”, respondiendo así a la hipótesis enunciativa de esta investigación; sin embargo tienen otras herramientas, tales como los test de personalidad y psicotécnicos, que durante el proceso de selección les sirven para medir habilidades y aspectos de la personalidad que más influyen en la futura adaptación a la empresa, rendimiento, motivación y actitud de sus candidatos; y (García González, 2013), en su trabajo de investigación titulado “Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013”, concluyó en que en México, el engagement laboral es un tema relativamente nuevo en el área de Recursos Humanos, motivo por el cual se dispone de poca información teórica y desconocimiento de los estudios que se han realizado en el país. La mayoría de la información referente al engagement con la que se elaboró el presente trabajo, ha sido obtenida de bibliografía extranjera. Es importante actualizarse constantemente en diversas áreas, para que, de esta manera, se puedan aplicar estrategias actualizadas en búsqueda del bienestar social de la fuerza laboral de las organizaciones.

Nosotros hemos demostrado que existe relación entre el engagement y la motivación laboral a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de Sig. (Bilateral) de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.828

En la dimensión vigor, (Muñoz Nacarino, 2018), en su trabajo de investigación

titulado “Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo-2018”, concluyó que se identificó el nivel de vigor alcanzado en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 – Trujillo, se encuentra en un nivel medio en un 92.5%. Esto principalmente a que el 50% siente bastantes veces fuerza y energía, pero la diferencia se ve en las ganas de trabajar que poseen la cual es señalada en su gran mayoría que lo siente algunas veces y casi la mitad de encuestados nunca lo ha sentido. El poder trabajar por largos periodos se ve que no todos se encuentran dispuestos a poder soportar ello y se ve reflejado en un 37.5% que lo hace regularmente. (Figura N° 1 al N° 7); por lo que (Alcántara Quiñones, 2017), su trabajo de investigación titulado “Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017”, concluyo en que la dimensión vigor correlaciona de manera altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en los colaboradores involucrados en la investigación; donde (Mendoza Robles & Gutiérrez Figueroa, 2017), en su trabajo de investigación titulado “Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, concluyó en que se logró verificar que, la dimensión “vigor” del engagement tiene una relación positiva en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado que representa el 91.3%. Es decir, se “caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino”. Por otro lado, tomando en cuenta el grado de relación del engagement en el desempeño laboral, entendemos que la existencia de altos niveles de energía, resiliencia y voluntad para dedicar esfuerzos para realizar las tareas encomendadas por la organización; podrían obedecer también a factores personales (Familias, Ambiciones, sueños) y los recursos organizacionales (Apoyo social, Autonomía en el trabajo y la retroalimentación), que estarían influenciando en la realización de sus tareas; Asimismo (Quezada Crisologo, 2017), su trabajo de investigación titulado “Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017”, concluyo en que en la dimensión vigor se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 5.21 para Rokys S.A. y de 4.99 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.3) ; y (Granados Amaya, 2015), en su trabajo de investigación titulado

“Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la República”, concluyó que en la dimensión Vigor fue la que arrojó los resultados más altos, mientras que la dimensión con resultados más bajos fue la Absorción, aunque los resultados se clasificaron dentro del rango Alto. Es posible incrementar los niveles de Engagement general en los funcionarios mediante la inclusión de estrategias de intervención individuales, que incluyen actividades de tipo conductual, cognitivo y volitivo e intervenciones organizacionales que involucran las curvas de asociaciones positivas.

Nosotros hemos demostrado que existe relación entre el vigor y la motivación laboral a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de Sig. (Bilateral) de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.659

En la dimensión dedicación (Muñoz Nacarino, 2018), en su trabajo de investigación titulado “Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo-2018”, concluyó en que se identificó que el nivel de dedicación en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 – Trujillo el 70% del total de los encuestados lo considera en un nivel medio. Esto gracias a que el 52.5% un poco más de la mitad de encuestados siente bastantes veces tener sentido y propósito en el banco, el sentirse inspirados al pertenecer a un banco de gran trayectoria hace que 42.5% lo siente algunas veces, el sentirse orgullosos de ocupar su puesto de trabajo se muestra un 47.5% que casi siempre lo siente, ahí se muestra la importancia de que el trabajador se siente satisfecho de pertenecer a una organización consolidada y que lo respalda. (Figura N° 8 al N° 13); donde (Alcántara Quiñones, 2017), su trabajo de investigación titulado “Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017”, concluyo en que la dimensión Dedicación correlaciona de manera altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo; además (Mendoza Robles & Gutiérrez Figueroa, 2017), en su trabajo de investigación titulado “Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, concluyó que la dimensión “dedicación” del engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 90%. Es decir, que el personal del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” se identifica e implica con su trabajo y la organización, y participa en las decisiones de la institución. Estas acciones están

llegando a intervenir de manera significativa en el desempeño del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Pero, podría estar complementado por otros factores que intervienen en el desempeño laboral tales como: la organización de la institución (normas, funciones, sanciones entre otros), y responsabilidad social individual. Sin duda este hallazgo plantea importantes desafíos en la dirección del potencial humano porque debería de plantear formas de fortalecimiento de motivación laboral; Asimismo (Quezada Crisologo, 2017), su trabajo de investigación titulado “Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017”, concluyo en que la dimensión dedicación se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con rangos promedios de 4.80 para Rokys S.A. y de 4.73 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.4) y (Cuevas Rivera, 2011), en su trabajo de investigación titulado “Evaluación del engagement en empleados de una empresa comercial”; concluyó en que la dimensión dedicación se ubican como más significativos el nivel muy alto y medio. A su vez los niveles representativos de la dimensión absorción son: medio, muy alto y alto respectivamente.

Nosotros hemos demostrado que existe relación entre la dedicación y la motivación laboral a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de Sig. (Bilateral) de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.692

En lo que respecta a la dimensión absorción (Muñoz Nacarino, 2018), en su trabajo de investigación titulado “Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo-2018”, concluyó en que se identificó que los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 – Trujillo poseen un nivel de absorción medio en un 87.5%. Con respecto a su nivel de concentración vemos que el 50% ha sentido bastantes veces que el tiempo vuela cuando está trabajando, no miran el reloj y pierden la noción del tiempo con tal de poder atender a todas las personas que en ese momento acuden al banco, sin embargo, un factor importante y es uno de los motivos por el cual no se encuentran completos tiene que ver con el placer o si les gusta el rol en el que se desempeñan y es que el 40% de los encuestados siente algunas veces felicidad realizando sus funciones. Finalmente, el 50% de los encuestados siente regularmente estar inmerso en su trabajo. (Figura N° 14 al N° 20); por lo que (Alcántara Quiñones, 2017), su trabajo de investigación titulado “Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área

administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017”, concluyo en que la dimensión Absorción correlaciona de manera altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo; donde (Mendoza Robles & Gutiérrez Figueroa, 2017), en su trabajo de investigación titulado “Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, concluyó en que existe una relación positiva entre la variable absorción y desempeño laboral, menor al de las dos primeras dimensiones. Lo que nos lleva a entender que el desempeño laboral solo depende del 88.5% del engagement, lo que debería entenderse que el personal está parcialmente concentrado en el trabajo, ello, probablemente puede darse debido a la no recuperación total después de su jornada laboral, tal vez provocado por horarios de trabajo rotativos (diurnos y/o nocturnos) o por otros factores tales como: el estrés provocado por la atención a individuos enfermos que en ocasiones enfrentan crisis, por la creciente demanda de las personas que no quedan satisfechas con los servicios recibidos, ambientes y equipos de salud precarios entre otros; que puede afectar en la concentración de su trabajo. En este sentido, es importante que la organización destine esfuerzos y prácticas concretas para toda la organización, que apunte a mejorar el nivel de absorción de sus trabajadores; Asimismo (Quezada Crisologo, 2017), su trabajo de investigación titulado “Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017”, concluyo en que la dimensión absorción se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 4.92 para Rokys S.A. y de 4.87 para Norkis E.I.R.L. (Tabla 3.5) y (Cuevas Rivera, 2011), en su trabajo de investigación titulado “Evaluación del engagement en empleados de una empresa comercial”, concluyó en la absorción se puede señalar que, a menor antigüedad, menor es el nivel de esta dimensión, a medida que se incrementa la permanencia en la empresa se incrementa la absorción a niveles altos; pero así mismo entre los participantes con 16 o más años de continuar en la empresa se observa la tendencia a disminuir en esta dimensión.

Nosotros hemos demostrado que existe relación entre la absorción y la motivación laboral a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de Sig. (Bilateral) de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.652

## **5.2. Conclusiones**



- a) En la hipótesis específica 1, se demostró que existe una correlación positiva media del 0.659; por lo que se afirma que el vigor se relaciona con la motivación laboral de los trabajadores, esto implica que al menos puede continuar trabajando periodos largos, alguno de ellos desea ir al trabajo otros por obligación, y son medianamente responsables y persistentes.
- b) En la hipótesis específica 2, se demostró que existe una correlación positiva media del 0.692; por lo que se puede afirmar que la dedicación se relaciona con la motivación laboral de los trabajadores, esto implica que al menos hay retos, inspiración, entusiasmo, además el esfuerzo que se da por el trabajo no es total.
- c) En la hipótesis específica 3, se demostró que existe una correlación positiva media del 0.652; por lo que se puede afirmar que la absorción se relaciona con la motivación laboral de los trabajadores, donde se encuentran medianamente absorbidos, a veces desean que el tiempo pase rápido cuando se encuentran en sus oficinas.
- d) En la hipótesis general, se demostró que existe una correlación positiva considerable del 0.828; por lo que se puede afirmar que el engagement se relaciona con la motivación laboral de los trabajadores, respecto a su vigor, dedicación y absorción.

### **5.3. Recomendaciones**

- a) La empresa debe tener horarios flexibles de trabajos para sus trabajadores.
- b) Deben practicarse las relaciones interpersonales (Honestidad, comunicación, respeto, empatía, ética, cortesía, etc.) entre sus trabajadores.
- c) Se debe implementar capacitaciones de competencias laborales (habilidades y actitudes) de su equipo.
- d) Se debe delegar funciones a sus trabajadores.
- e) Se debe implementar actividades de team building (potencia el liderazgo, mejora el ingenio ante algún conflicto que pueda suceder, aumenta la confianza mutua, mejora el autoconocimiento, aumenta la resistencia al estrés)
- f) Se debe usar la gamificación, por ejemplo, Stopped.At (es una plataforma donde el jugador se convierte en un empresario virtual, el cual va a permitir tomar

decisiones.

## CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

c)

### 6. 6.1. Fuentes Bibliográficas

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias. Evaluación 360°*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A.
- Arnoletto, E. (2014). *Fundamentos de la Administración de organizaciones*. Córdoba Argentina: EUMED.
- Bieza, A. (2011). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "Creación Chaguaramos II"*. Valencia, Estado Carabobo, Venezuela.
- Bonifaz, C. (2012). *Desarrollo de Habilidades directivas*. Tlalnepantla, México: Red Tercer Milenio S.C.
- Cardenas Aguilar, T., & Jaik Dipp, A. (2014). *Engagement. Ilusión por el trabajo. Un modelo teórico conceptual*. México.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las*

- organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. . Lima: McGrawHill.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. . Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston - EE.UU: Allyn & Bacon.
- Hernández y Rodriguez, S. (2011). *Introducción a la administracion. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernandez, S. y etal. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Herzberg, F. (1959). *Motivation at Work*. New York: Wiley.
- Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2006). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Jones, G., & Gorge, J. (2010). *Administración contemporánea*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Martinez, M. (2012). *Motivación: gestión empresarial*. Mexico: Ediciones Díaz de Santos.
- Mc Clelland, D. (1998). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.
- Mochón, F. (2010). *Principios de economía*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana
- RAE. (2018). *Diccionario*. Recuperado el 18 de noviembre de 2018, de <http://www.rae.es/>
- Robbins, S. y Judge, T. . (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Whitehead , C. & Pankhurst, M. (2009). *Libro de recursos sobre Gestión de Personal para el jefe/a inmediato*. Londres - Inglaterra: People In Aid .

## 6.2. Fuentes Hemerográficas

Demerouti, E., Bakker, A., Janssen, P., & Schaufeli, W. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scand Journal of Work, Environment & Health*, 4(27), 279-286. Recuperado el 15 de diciembre de 2018, de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/172.pdf>

Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4).

Lorente, L., & Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo”. *Universitat Jaume I*, 73. Recuperado el 01 de diciembre de 2018, de <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>

Pacheco, Y., Molina, Y. & Arévalo, J. (2017). Los roles gerenciales de Mintzberg: Una evidencia empírica en la universidad. *I+D Revista de Investigaciones*, 10(2), julio – diciembre de 2017. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de <http://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/139/112>

Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.

Salanova, M., & et al. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios Financiero*, 109-261.

Schaufeli, W., Salanova, M., & Gonzales-Romá, V. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.

## 6.3. Fuentes Documentales

- Alcántara Quiñones, M. L. (2017). Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017. Trujillo. Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9883/alcantara\\_qm.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9883/alcantara_qm.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Bisetti, J. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución Armada del Perú, 2015. Lima. Recuperado el 20 de Octubre de 2017, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/110/bisetti\\_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Candia Alvarado, M., Castro Hilario, C., & Sánchez Román, E. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el Engagment en la intención de rotar en una empresa minera. Lima. Recuperado el 15 de noviembre de 2018, de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali\\_Tesis\\_materia\\_2017.pdf?sequence=1](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_materia_2017.pdf?sequence=1)
- Escobar, L. & Mendoza, A. (2016). El Rol Gerencial y la Dirección Estratégica del personal Administrativo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica – Año 2015. Tesis para optar el título de profesional de Licenciado en Administración, Huancavelica. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1198/TP-UNH-ADMIN-00135.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fierro, Z. (2015). Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica- Año 2012. Tesis para optar el título de profesional de Licenciado en Administración. Recuperado el 05 de Octubre de 2017, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/81/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200076.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García González, C. (2013). Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México,. Xalapa - Enríquez, Veracruz, México,.

Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34792/garciagonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutierrez Huaman, P., & Huaman Araujo, F. (2014). Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera UNO OECHSLE - Huancayo. Recuperado el 20 de noviembre de 2018, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2474/Gutierrez%20Huaman-Huaman%20Araujo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Linares, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Lima. Recuperado el 15 de noviembre de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza Robles, B., & Gutiérrez Figueroa, M. (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Puerto Maldonado. Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz Nacarino, F. (2018). Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo-2018. Trujillo. Recuperado el 20 de noviembre de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24020/mu%C3%B1oz\\_nf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24020/mu%C3%B1oz_nf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quezada Crisologo, H. A. (2017). Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017. Trujillo. Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11520/quezada\\_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11520/quezada_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sarabia, K y Sarabia, Y. (2017). Los roles, tipos de decisiones y habilidades gerenciales que tienen los gerentes de las empresas de la ciudad de Ocaña legalmente constituidas. Tesis para optar el título de Administrador de empresas, Ocaña -Colombia. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1783/1/30756.pdf>

#### 6.4. Fuentes Electrónicas

Cristóbal, J. & Armijo, A. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado el 28 de Octubre de 2017, de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf)

Cuevas Rivera, F. (2011). Evaluación del engagement en empleados de una empresa comercial. Monterrey, Nuevo León. Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/2372/1/1080256352.pdf>

Espinosa Quispe, J. L. (2017). El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa\\_qj.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Granados Amaya, C. R. (2015). Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la República. Bogotá D.C. Recuperado el 19 de noviembre de 2018, de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3464/1/40394610.pdf>

López, A. (2001). Manejo de los recursos humanos: Una guía práctica para organizaciones no gubernamentales. Serie Recursos para el éxito, 1. Recuperado el 20 de Octubre de 2017, de <https://www.cbd.int/doc/pa/tools/Manejo%20de%20los%20recursos%20humanos.pdf>

Murga, O. (2014). El Portal del Capital Humano. Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de Las habilidades blandas en la gestión directiva: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/las-habilidades-blandas-en-la-gestion-directiva/>

New-Transport. (2018). Obtenido de <http://www.newtransport.net/compania>

Palacios Rodríguez, J. (2014). Diagnóstico sobre la valoración del “engagement”

como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores. Monterrey, Nuevo León. Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/4325/1/1080259385.pdf>

## **ANEXOS**





**ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**EL ENGAGEMENT Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL OPERADOR LOGISTICO NEW  
TRANSPORT, PERIODO 2018**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p align="center"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?</p>	<p align="center"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el engagement y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.</p>	<p align="center"><b>Hipótesis General</b></p> <p>El engagement tiene relación directa positiva con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.</p>	<p align="center"><b>Variable X</b></p> <p align="center"><b>El engagement</b></p> <p>a) <b>El vigor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos niveles de energía</li> <li>• Resistencia mental</li> <li>• Esfuerzo</li> <li>• Persistencia</li> </ul>	<p align="center"><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada</p> <p align="center"><b>Diseño de Investigación</b> No experimental transeccional, correlacional</p>
<p align="center"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera el vigor tiene relación con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?</p>	<p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación que existe entre el vigor y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.</p>	<p align="center"><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) El vigor tiene relación directa positiva con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.</p>	<p>b) <b>La dedicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entusiasmo</li> <li>• Orgullo</li> <li>• Reto</li> <li>• Inspiración que provoca su empleo</li> </ul> <p>c) <b>La absorción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de felicidad</li> <li>• Situación placentera</li> </ul>	<p align="center"><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p align="center"><b>Universo</b> 130 colaboradores del operador Logístico New Transport</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>b) ¿De qué manera la dedicación tiene relación con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?</p> <p>c) ¿De qué manera la dimensión la absorción tiene relación con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>b) Determinar la relación que existe entre la dedicación y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la absorción y la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>b) La dedicación tiene relación directa positiva con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.</p> <p>c) La absorción tiene relación directa positiva con la motivación laboral de los trabajadores en el Operador Logístico New Transport, 2018.</p>	<p><b>Variable Y</b></p> <p><b>Motivación laboral</b></p> <p>a) <b>Extrínseca</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tensión relacionada con el trabajo</li> <li>• Presión del trabajo</li> <li>• Relación interpersonal con sus jefes</li> <li>• Relación interpersonal con sus compañeros</li> <li>• Monotonía laboral</li> </ul> <p>b) <b>Intrínseca</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción por el trabajo</li> <li>• Competencia profesional</li> <li>• Promoción profesional</li> <li>• Estatus</li> </ul>	<p><b>Muestra</b></p> <p>56 colaboradores del operador Logístico New Transport</p> <p><b>Estadístico de prueba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prueba de Normalidad</li> <li>• Alfa de Cronbach, prueba de fiabilidad</li> </ul>

## ANEXO N° 02

### ENCUESTA ENGAGEMENT

#### Encuesta

**Instrucciones:** Estimados colaboradores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información respecto a los sentimientos que tiene ud. en su empresa que labora, para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

1 = Nunca

2 = De vez en cuando: una vez al mes o menos

3 = Regularmente: algunas veces al mes

4 = Frecuentemente: una vez por semana

5 =Muy frecuentemente: Varias veces por semana

		1	2	3	4	5
<b>Vigor</b>						
1	En mi trabajo me siento lleno de energía					
2	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.					
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.					
4	Soy muy persistente en mis responsabilidades.					
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.					
<b>Dedicación</b>						
6	Mi trabajo está lleno de retos.					
7	Mi trabajo me inspira.					
8	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.					
9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.					
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.					
<b>Absorción</b>						
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.					
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.					
13	Me «dejo llevar» por mi trabajo.					
14	Estoy inmerso en mi trabajo.					
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					

Fuente: (García González, 2013)

## ENCUESTA MOTIVACIÓN LABORAL

- 1 = Nunca  
 2 = A veces  
 3 = Regularmente  
 4 = Casi siempre  
 5 = Siempre

		1	2	3	4	5
1	Soy responsable en mi centro de trabajo					
2	Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado					
3	Con bastante frecuencia me he sorprendido pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo					
4	Me he visto obligado a emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
5	A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud					
6	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
7	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
8	La relación con mi superior es muy cordial					
9	Las relaciones con mis compañeros son buenas					
10	Mi trabajo es el mismo de todos los días, no varía nunca					
11	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar					
12	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
13	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
14	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena					
15	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación					
16	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
17	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
18	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					
19	Tengo oportunidades para aprender hacer					
20	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
21	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente					
22	Por el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración					
23	El sueldo que percibo es muy adecuado					

Fuente: Linares (2017)