

# Engagement ocupacional y satisfacción laboral del personal operativo de una agroindustria peruana

## Occupational commitment and Labor satisfaction of the operating staff of a peruvian agroindustry

Karla Agurto Ruiz, Mg.<sup>1</sup>, Patricia Barinotto Roncal, Dr.<sup>2</sup>, Josualdo Carlos Villar Quiroz, Mg.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo, UCV, Piura, Perú. Email: [kagurto@ucv.edu.pe](mailto:kagurto@ucv.edu.pe)

<sup>2</sup>Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Email: [patricia.barinotto@upn.edu.pe](mailto:patricia.barinotto@upn.edu.pe)

<sup>3</sup>Facultad de Ingeniería, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Email: [josualdo.villar@upn.edu.pe](mailto:josualdo.villar@upn.edu.pe)

*Abstract– The research aims to measure the relationship between occupational commitment and job satisfaction in an agroindustrial company in the city of Piura, Peru, considering the clear influence that exists between the two variables. Using instruments validated on the Uwes scale (Utrecht Work Engagement Scale) and the Meliá and Peiró job satisfaction scale, the variables in question were measured, likewise the study considered a population subject to the study of 201 workers, obtaining as main results that of the total number of workers that make up the operational staff of the company during the 2019 period; 62.7% (126 workers) present a medium level of work commitment and 37.3% (75 workers) a low level; 77.6% (156 employees) present a medium level of job satisfaction, while 10.4% (21 employees) a low level and, finally, 11.9% (24 employees) a high level of job satisfaction. The Spearman correlation ( $r = 0.814$ ) determined a significant relationship between occupational engagement and job satisfaction of the operating personnel of the agroindustrial company and that the value of  $p$  (0.000) is less than the level of significance ( $\alpha = 0.05$ ).*

**Key Words:** Commitment, job satisfaction, vigor.

### I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se muestra un estudio respecto al engagement ocupacional y la satisfacción laboral de una importante empresa agroindustrial en la ciudad de Piura, Perú. Considerando el mundo cambiante y las constantes necesidades de adaptación que poseen las empresas, se requiere comprender las exigencias empresariales y la satisfacción que el colaborador muestra respecto a ello. La satisfacción está compuesta por los estados emocionales de cada empleado según su actividad relacionada al puesto de trabajo. [1]. Estas variables permitieron en la investigación identificar el nivel de compromiso, orgullo y desafío del trabajo que realiza el personal operativo de la empresa. El engagement se estableció en diversas categorías “Energía-vitalidad, implicación-compromiso y eficacia en el lugar

donde el sujeto realiza su labor”. Esto refleja que mientras el colaborador denote un alto grado de engagement, se puede asegurar que el trabajo que realiza muestra los mejores resultados debido al alto grado de implicancia y compromiso durante el desarrollo de sus actividades [2]. Así mismo existen algunas teorías que explican a la satisfacción en el puesto de trabajo; entre las que destaca la teoría de Maslow [3], a través de 5 dimensiones, planteando que una se da a consecuencia de la otra considerándose las siguientes necesidades: 1) Necesidades fisiológicas: elementales para preservar la vida 2) Necesidades de seguridad: evitar los daños físicos innecesarios

3) Necesidades sociales: necesarias para la interrelación con los demás; 4) Necesidades de estima: el respeto a uno mismo 5) Necesidades de Autorrealización: capacidad de superación personal y profesional. Ramírez et al. [4]. Entender al engagement no ha sido una tarea fácil, sin embargo, uniendo esfuerzos de autores como Gallup [5] menciona que los colaboradores se desenvuelven en un estado de engagement y muestran un horizonte importante de satisfacción en sus respectivas áreas laborales, fomentando así una cultura creativa, y sobre todo están prestos a mantenerse informados y capacitados, esto ayuda a mantener niveles altos de compromiso y satisfacción laboral dentro de la organización. Asimismo, los programas de capacitación continua y actualización profesional permiten mantener motivados a los demás colaboradores que tienen la posibilidad de crecer de manera profesional en la organización, por ende, mejorar su estilo de vida.

Existen tres dimensiones del engagement, Soria y Schaufeli, [6]: vigor: altos niveles de energía, persistencia y un fuerte deseo de esfuerzo mientras se realizan las labores diarias, disposición de esfuerzo en el trabajo a pesar de enfrentar dificultades en el mismo; dedicación: altos niveles de significado del trabajo, entusiasmo, inspiración, orgullo y retos relacionados al trabajo que el colaborador realiza;

Digital Object Identifier (DOI):  
<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.446>  
ISBN: 978-958-52071-8-9 ISSN: 2414-6390

absorción: se da cuando existe un alto nivel de concentración con la sensación de que el tiempo pasa rápido, asimismo existen dificultades para desconectarse de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. Lo que manifiesta el autor es que aquellos trabajadores que muestran un alto nivel en vigor, absorción y dedicación son aquellas personas que durante el desarrollo de la actividad se les hace más difícil desconectarse de las tareas que están realizando debido al elevado grado de concentración que emplean en las labores de la organización lo que permite agregar más valor a su trabajo.

En este sentido el engagement se asocia a medida que los colaboradores vayan recuperándose de los esfuerzos físicos, mentales, y emocionales ocasionados en su centro laboral, si esto se logra la situación es notoria mostrando así altos de engagement que aquellos que no saben recuperarse durante el tiempo libre de estos esfuerzos realizados logrando así tomar nuevas acciones y fijar metas de trabajo. Neiva, Torres y Mendonça [7] los colaboradores que muestren niveles altos de engagement permitirán recuperarse o reponerse lo más pronto posible de las tareas que generaron mayor demanda de esfuerzo físico y mental ya que al empezar un nuevo día son ellos los que se motivan y desde ya piensan en las soluciones que pueden aplicar en el trabajo diario y se involucran en cumplir el objetivo de la jornada laboral.

### Contexto de la empresa

Situándose directamente en la situación para el estudio, la empresa agroindustrial y agro exportadora sujeta al presente estudio inicio sus actividades en 1997 en el norte del Perú, actualmente cuenta con 25,000 hectáreas cultivables y ha sido galardonada como la principal exportadora de espárragos al mundo y segundo exportador de palta a Estados Unidos. Además de lo antes mencionado exporta pimiento, uva, mangos y mandarina. En apariencia todo parece funcionar muy bien, pero existen diversos problemas respecto al recurso humano, en especial a los operarios quienes constituyen la mayor población de trabajadores de esta importante agroexportadora. Para el caso de las plantas de producción, específicamente Piura se ha podido percibir que el personal operativo (obreros) en los últimos años han empezado a mostrarse inconformes con las disposiciones de la compañía además de ello lucen poco vigorosos, con poco ánimo y entusiasmo durante su faena diaria, ya no se les ve comprometidos con la organización y esto es como consecuencia que consideran insuficientes las prestaciones que la empresa les otorga, parece ser que se encuentran insatisfechos con su salario, con las labores monótonas y sobre todo por las pocas posibilidades de crecer laboralmente.

## II. METODOLOGÍA

Es una investigación no experimental porque, los autores Sampieri, Collado y Lucio, (2007) [8] mencionan que “Existe ausencia de manipulación consentida en esta investigación,

permitiendo que los hechos sucedan tal cual se encuentran en la realidad problemática” (p.201). Esta investigación que se desarrolló en la compañía fue de tipo aplicada, pues el problema es conocido por el investigador, al reportarse de esta manera se busca una solución a la problemática antes detallada.

En cuanto al nivel de este estudio se determinó que la investigación fue descriptiva correlacional y propositiva. Descriptiva porque se evaluó de manera independiente cada una de las variables involucradas; correlacional porque se utilizó un coeficiente de correlación (Spearman) para determinar si los problemas de satisfacción se originan por la falta de engagement del recurso humano operativo y propositiva porque con los hallazgos de este estudio se propone un programa de mejora en beneficio de la compañía.

### Población

Está conformada por el personal operativo que labora en las siguientes áreas de la empresa: servicios agrícolas (22 personas), sanidad (25); almacén (4 personas); riego (28 personas); costos (3 personas); proyecciones (5 personas); calidad (7 personas); producción (310); gestión humana (4); comedor (4 personas), haciendo un total de 420 trabajadores (personal operativo).

### Muestra

Se empleó la fórmula para calcular muestras de poblaciones finitas, en la cual se obtuvieron los datos que se calcularon a continuación:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica Instrumento

Técnica	Instrumento
Encuesta Utrecht Work Engagement Scale	Cuestionario 1
Encuesta de satisfacción laboral de Meliá y Peiró	Cuestionario 2

Encuesta Uwes de Schaufeli y Bakker (2003) que está constituido por 17 ítems basado en la escala de Likert - 7 puntos que van de 1 a 7 (nunca, casi nunca, raras veces, a veces, a menudo, muy a menudo y siempre).

Tabla 2 Nivel de evaluación- Engagement

Fuente: Uwes 2000).

Dimensión	Ítems	Niveles de evaluación	Puntuación
Vigor	1, 4, 8, 12, 15 Y 17	Alto, Medio, Bajo	1-7 Ptos
Dedicación	2, 5, 7, 10 Y 13	Alto, Medio, Bajo	1-7 Ptos
Absorción	3, 6, 9, 11, 14 Y 16	Alto, Medio, Bajo	1-7 Ptos

Tabla 3 Rangos de evaluación - Engagement

Tabla 4: Niveles de evaluación- satisfacción laboral

Dimensiones	Reactivos	Niveles	Puntuación
Satisf, con la supervisión.	10,11,13,15,16,17, 19,20,21	Bajo, medio, alto	1-5 pts
Satisf, con la remuneración y las prestaciones.	4,9,10,12,14,23	Bajo, medio, alto	1-5 pts
Satisf. Intrínseca	1,2,3,18	Bajo, medio, alto	1-5 pts
Satisf, con el ambiente físico.	6,7,8,24	Bajo, medio, alto	1-5 pts
Satisf, con la cantidad de producción.	5,26	Bajo, medio, alto	1-5 pts
Satisf, con la calidad de producción.	24,25	Bajo, medio, alto	1-5 pts
Satisf, general.	1,26	Bajo, medio, alto	1-5 pts

Tabla 5: Rangos de evaluación- satisfacción laboral

Dimensiones	Rango	Evaluación			Puntuación	Conclusión
		Bajo	Medio	Alto		
Satisf, con la supervisión.	[09-45]	[09-21]	[22-34]	[35-45]		
Satisf, con la remuneración y las prestaciones.	[06-30]	[06-14]	[15-24]	[24-30]		

Satisf. Intrínseca	[04-20]	[04-09]	[10-15]	[16-20]		
--------------------	---------	---------	---------	---------	--	--

Dimensiones	Rango de Puntuación			Puntuación	Conclusión
	Rango	Bajo	Medio		
Vigor	[6-42]	[6-18]	[19-31]	[32-42]	
Dedicación	[5-35]	[5-15]	[16-26]	[27-35]	
Absorción	[6-42]	[6-18]	[19-31]	[32-42]	

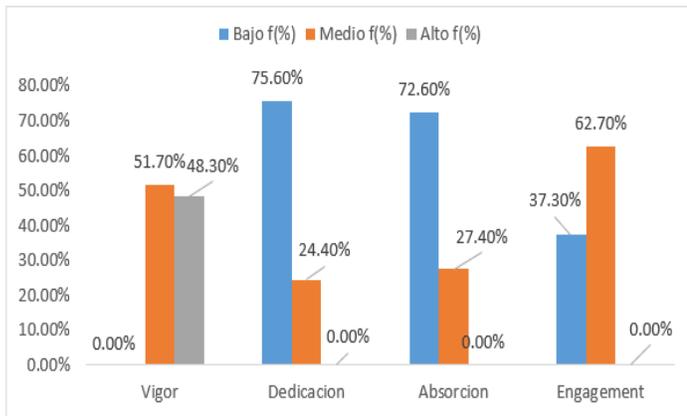
Satisf, con el ambiente físico.	[04-20]	[04-09]	[10-15]	[16-20]		
Satisf, con la cantidad de producción.	[02-10]	[02-04]	[05-07]	[08-10]		
Satisf, con la calidad de producción.	[02-10]	[02-04]	[05-07]	[08-10]		
Satisf, general.	[26-130]	[26-60]	[61-95]	[96-130]		

Fuente: Meliá y Peiró (1996).

### III. Resultados

- A. Medición del nivel de engagement ocupacional que presenta el personal operativo de la agro exportadora peruana.

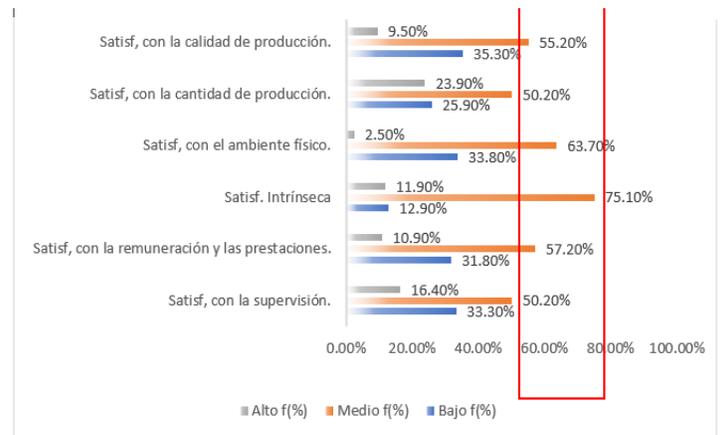
Figura 1. Nivel de engagement



Según la figura 1 de un total de 201 trabajadores el 62,7% (126 trabajadores) presenta un nivel medio de compromiso laboral y el 37,3% (75 trabajadores) un nivel bajo. Para complementar este objetivo de estudio se pudo comprobar un nivel medio de vigor y niveles bajos de dedicación y absorción laboral.

B. Medición del nivel de satisfacción laboral que presenta el personal operativo de la empresa empresa agroexportadora peruana.

Figura 2: Nivel de satisfacción laboral



Según la figura 2 el 77,6% (156 colaboradores) presentan un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 10,4% (21 colaboradores) un nivel bajo y finalmente el 11,9% (24 trabajadores) un alto nivel de satisfacción laboral.

Estos resultados son como consecuencia que el 50,2% (101 trabajadores) presentan mayormente un nivel medio de satisfacción en cuanto a la supervisión; el 57,2% (115 trabajadores) se encuentran medianamente satisfechos con el pago y las remuneraciones, el 75,1% (151 colaboradores) un nivel medio de satisfacción intrínseca, el 63,7%(128 trabajadores) un nivel medio de satisfacción con el ambiente físico arrojando lo mismo con los niveles medios de satisfacción con la cantidad y calidad de producción.

C. Determinación de la relación que existe entre el engagement ocupacional y satisfacción laboral del personal operativo de la empresa agro exportadora peruana.

Tabla 6: Correlaciones estadísticas entre engagement y satisfacción laboral

			<i>Vigor</i>	<i>Dedica ción</i>	<i>Absor ción</i>	<i>Engage ment</i>
Rho de Spear man	<b>Vigor</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,614**	,761**	,765**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201
	<b>Dedicación</b>	Coefficiente de correlación	,614**	1,000	,825**	,869**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201
	<b>Absorción</b>	Coefficiente de correlación	,761**	,825**	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201
	<b>Engagement</b>	Coefficiente de correlación	,765**	,869**	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201
	<b>Satisfacción General</b>	Coefficiente de correlación	,614**	,725**	,800**	,814**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201

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

La propuesta de un programa de engagement Ocupacional permitiera mejorar la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa agro exportadora peruana. Se puede contrastar esta hipótesis, debido a que durante el desarrollo de la investigación y tomando como referencia los resultados obtenidos, en la figura 1 muestra que un 62,7% de los trabajadores tienen un nivel medio de compromiso laboral, y un 37,3% muestran niveles bajo en las siguientes dimensiones: dedicación y absorción laboral; por ello se considera que sí es necesario proponer un programa de engagement para mejorar la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa agroexportadora peruana en su sede

Piura, este programa deberá contar con una serie de talleres que ayuden a elevar los niveles de engagement dentro de la organización.

#### IV CONCLUSIONES

En cuanto al punto A, se pudo concluir que de un total de 201 trabajadores que conforman el personal operativo de la empresa agroexportadora peruana sede Piura durante el período 2019 el 62,7% (126 trabajadores) presentan un nivel medio de compromiso laboral y el 37,3% (75 trabajadores) un nivel bajo. Frente a lo expuesto líneas arriba se puede apreciar claramente que los trabajadores de la empresa agroexportadora peruana, no poseen niveles altos de engagement, pero si demuestran niveles medios, esto afirma que el programa diseñado en esta investigación y los talleres planteados dentro del mismo, servirán para mejorar el nivel de compromiso de los colaboradores hacia la empresa, ya que contar con personal involucrado ayudará al logro de los objetivos institucionales. También es necesario señalar que a pesar de contar con colaboradores con niveles bajos de engagement; estos representan una amenaza para la empresa, debido a que el engagement al ser un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, se puede transmitir de una persona a otra originando así la insatisfacción entre los trabajadores.

En cuanto al punto B se concluye que el 77,6% (156 colaboradores) presentan un nivel medio de satisfacción laboral; lo cual indica que parte del capital humano se encuentra medianamente satisfecho con las remuneraciones que perciben, con la oportunidad que se les ofrece para el crecimiento profesional, y pocos muestran conformidad con el ambiente de trabajo donde desarrollan sus labores diarias, pero también es importante mencionar que el 10,4% lo cual equivale a (21 colaboradores) presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, esto se manifiesta a través del incumplimiento de las leyes laborales por parte de la empresa. Es importante manifestar que para algunos empleados el entorno laboral no es agradable, ya que la mayor parte del día los trabajadores deben estar expuestos al sol y para finalizar, el 11,9% lo cual equivale a (24 trabajadores) presentan un alto nivel de satisfacción laboral.

En cuanto al punto C la correlación de Spearman ( $r = 0.814$ ) determinó una correlación lineal alta muy alta entre el engagement ocupacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa agroexportadora peruana y dicha relación es significativa ya que el valor de p (0.000) es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ). Otra aportación importante al desarrollo de este estudio es que todas las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) se encuentran relacionadas con la satisfacción laboral y en todos los casos la correlación resultó ser significativa p (0.000).

## PROPUESTA

En la presente investigación se elaboró una propuesta la cual tiene como finalidad ayudar a incrementar los niveles de satisfacción y compromiso laboral en la empresa, dicha propuesta se elabora a partir de los resultados obtenidos en la investigación y se divide en dos fases:

### FASE I: Compromiso Laboral

Esta fase contempla los siguientes programas:

**Fortaleciendo nuestra cultura organizacional:** Se busca reconocer la misión y visión de la organización a fin de que los colaboradores puedan orientarse y seguir la línea organizacional para poder cumplir los objetivos fijados como empresa, para ello se planea desarrollar capacitaciones didácticas.

**Conociendo mis valores vs valores institucionales:** se busca posicionar una cultura empresarial y definir patrones para la toma de decisiones, este programa se desarrollará a través de participación activa, donde los equipos diseñarán los valores para sus empresas y reconocerán la importancia de que los valores organizacionales se orienten a los de sus colaboradores.

**Taller “Nuestra Cultura”:** en este taller se busca fomentar ecosistemas basados en procesos de innovación y colaboración entre áreas con el fin de crear un nuevo valor para todas las partes interesadas. Este enfoque conlleva al cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.

**Taller “Me motivo e identifico con mi trabajo”:** el objetivo de este taller es potenciar el autoliderazgo, para que los colaboradores puedan gestionar estratégicamente su marca personal, en este taller se realizarán dinámicas sobre liderazgo, autoestima, destaca tu marca personal, los trabajadores responden a la pregunta: amo mi trabajo ¿Por qué?

### PROGRAMA “TE LO MERECE”

Diseñar un plan de incentivos y un plan de cronograma de actividades para monitoreo y evaluación, en este programa se busca reconocer las buenas labores de los empleados, teniendo en cuenta los resultados de desempeño actitudinal y aptitudinal, en este programa se buscan establecer actividades mensuales, las cuales serán evaluadas por sus jefes inmediatos para posteriormente recoger esa información y ser enviada al área correspondiente para su premiación

### PROGRAMA “MANTÉN ABIERTAS LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN”

En este programa se busca fomentar de manera constante toda información relacionada con la empresa, usar aquellos espacios libres y que son transitados constantemente por ende

se ha considerado elaborar paneles, periódicos murales que comuniquen los nuevos productos y servicios en desarrollo, dar a conocer el crecimiento de la empresa a nivel nacional e internacional

### FACTOR SATISFACCIÓN LABORAL

#### PROGRAMA DIVERSIÓN EN EL TRABAJO

En este programa se busca instalar estados emocionales agradables en los colaboradores para que puedan desarrollar de manera armoniosa su trabajo.

## REFERENCIAS

- [1] Spector, Paul (1985) Taking Stock of the Job Satisfaction Survey: Its Validity and Reliability in a Different Time and Place.
- [2] Alvarado, D. M. G. (2012). Satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional: Comunicación y Compromiso Organizacional. Editorial Académica Española.
- [3] MASLOW, Abraham H. (1954): Motivation and personality. New York: Harper & Row
- [4] Ramírez, G., Olvera, M, & Ornelas, C. (2012). El Compromiso Organizacional Y la Satisfacción Laboral. EAE.
- [5] Gallup. Inc. State of the global workplace. The 2013 Gallup Report [monograph on line]. Washington: Gallup, Inc; 2013. [cited Jul 1 2014]. Available from: <http://employeeengagement.com/wp-content/uploads/2013/06/Gallup-2013-State-of-the-American-Workplace-Report.pdf>.
- [6] Soria, M. S., & Schaufeli, W. (2009). El " engagement " en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión. Alianza Editorial.
- [7] Neiva, E. R., Torres, C. V., & Mendonça, H. (2017). Organizational Psychology and Evidence-Based Management: What Science Says About Practice. Springer.
- [8] Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2007). Fundamentos de metodología de la investigación. McGraw-Hill.