

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**EL ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA
DE ABASTECIMIENTOS-ILO DE LA EMPRESA MINERA SOUTHERN PERÚ
COPPER CORPORATION, 2019**
TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. MARIA PAULA ORBEGOSO FLORES

ASESOR:

MBA. VICTOR SAMUEL D. MARQUEZ TIRADO

Para optar el título profesional de:

INGENIERA COMERCIAL

TACNA-PERU

2020

DEDICATORIA

A Dios por ser mi motor día a día, para no rendirme
y perseverar en la culminación de mi tesis.

A mi familia por ser siempre mi soporte y por apoyarme
en el logro de mis objetivos profesionales
en especial a mis padres Patricia y Luis,
a mis hermanas Beatriz y Luciana,
a mis abuelos, Marino, Mafalda, Luis
y a mis dos ángeles que me cuidan
desde el cielo, Chelita y Luis

Por último, a mis maestros universitarios
que contribuyeron a mi
formación profesional y humana

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer al Ing. Carlos Mainetto, Jessica Vargas,
Maria Gracia Arenas y Luis Barriga por brindarme la oportunidad
de llevar a cabo mi investigación, y por su consideración
y apoyo en el desarrollo de la misma.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema Principal	18
1.2.2. Problemas secundarios	18
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	21
CAPITULO II	22
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	22
2.2. BASES TEÓRICAS	25
2.2.1. Engagement Laboral	25
2.2.2. Desempeño Laboral	30
2.2.3. Gestión Logística	39
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	50
2.3.1. Engagement	50
2.3.2. Desempeño Laboral	50
2.3.3. Logística	51
2.3.4. Cadena de Suministro	51
2.3.5. Gestión de la cadena de suministro “Supply Chain Management”	51
CAPITULO III	52
3.1. RESEÑA HISTÓRICA	52

3.2.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	53
3.3.	MISIÓN Y VISIÓN	54
3.4.	PRODUCTOS	54
3.5.	DIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTOS	55
3.5.1.	Secciones de Abastecimientos	55
CAPITULO IV		58
4.1.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	58
4.1.1.	Hipótesis General	58
4.1.2.	Hipótesis Específicas	58
4.2.	VARIABLES E INDICADORES	58
4.2.1.	Identificación de la variable Independiente	58
4.2.2.	Operacionalización de la Variable Independiente	59
4.2.3.	Identificación de la Variable Dependiente	59
4.2.4.	Operacionalización de la Variable Dependiente	59
4.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	60
4.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	60
4.5.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	61
4.6.	ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN	61
4.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	61
4.7.1.	POBLACIÓN	61
4.7.2.	MUESTRA	62
4.8.	CRITERIOS DE SELECCIÓN	62
4.8.1.	Criterio de Inclusión	62
4.8.2.	Criterio de exclusión	63
4.9.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	63
4.9.1.	Técnicas	63
4.9.2.	Instrumentos	63
4.10.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	64
4.10.1.	Intervención del investigador	64
4.10.2.	Fuentes de información	65
4.10.3.	Recolección de datos	65
4.11.	TEST ESTADÍSTICO	65
CAPITULO V		66

5.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	66
5.1.1. Planificación y Organización	66
5.1.2. Ejecución	66
5.1.3. Evaluación	67
5.2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	67
5.2.1. Validación del instrumento	67
5.2.2. Aplicación del coeficiente de confiabilidad	68
5.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	70
5.3.1. Análisis del Engagement	71
5.3.2. Análisis del Desempeño Laboral	87
5.3.3. Análisis de los datos generales	115
5.3.4. Prueba de normalidad	118
5.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	119
5.4.1. Verificación de hipótesis general	119
5.4.2. Verificación de hipótesis específicas	121
5.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	127
CONCLUSIONES	129
SUGERENCIAS	131
REFERENCIAS	133
APÉNDICES	144
APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA	145
APÉNDICE B: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	147
APÉNDICE C: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	148
APÉNDICE D: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	152
APÉNDICE E: AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	163
APÉNDICE F: BAREMOS DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES	164
APÉNDICE G: TRANSFORMACIÓN DE JOHNSON Y BOX COX PARA PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS	166

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	59
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente	59
Tabla 3 Estructura poblacional del Área de abastecimientos Ilo SPCC.....	62
Tabla 4 Escala de Alfa de Cronbach	68
Tabla 5 Estadística de fiabilidad para las dimensiones de Engagement	69
Tabla 6 Estadística de fiabilidad para las dimensiones de Desempeño Laboral	70
Tabla 7 En mi trabajo me siento lleno de energía.....	71
Tabla 8 Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	72
Tabla 9 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.....	73
Tabla 10 Soy muy persistente en mis responsabilidades	74
Tabla 11 Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades	75
Tabla 12 Mi trabajo está lleno de retos	76
Tabla 13 Mi trabajo me inspira	77
Tabla 14 Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.....	78
Tabla 15 Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.....	79
Tabla 16 Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.....	80
Tabla 17 Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mi.....	81
Tabla 18 El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.....	82
Tabla 19 Me “dejo llevar” por mi trabajo	83
Tabla 20 Estoy inmerso en mi trabajo.....	84
Tabla 21 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.....	85
Tabla 22 Evaluación de las dimensiones y de la variable Engagement	86

Tabla 23 Termina su trabajo oportunamente	87
Tabla 24 Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.....	88
Tabla 25 Realiza un volumen adecuado de trabajo.....	89
Tabla 26 No comete errores en el trabajo	90
Tabla 27 Hace uso racional de los recursos	91
Tabla 28 No requiere de supervisión frecuente.....	92
Tabla 29 Se muestra profesional en el trabajo	93
Tabla 30 Muestra esmero en el trabajo ejecutado.....	94
Tabla 31 Se muestra cortés con sus compañeros	95
Tabla 32 Brinda una adecuada orientación a los usuarios y/o miembros de otras áreas.....	96
Tabla 33 Evita conflictos con los demás compañeros y/o miembros de otras áreas.....	97
Tabla 34 Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	98
Tabla 35 Se muestra asequible al cambio	99
Tabla 36 Se anticipa a las dificultades	99
Tabla 37 Tiene gran capacidad para resolver problemas	100
Tabla 38 Muestra aptitud para integrarse al equipo	101
Tabla 39 Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.....	102
Tabla 40 Colabora con los demás para el logro de objetivos.....	103
Tabla 41 Planifica sus actividades	104
Tabla 42 Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.....	105
Tabla 43 Se preocupa por alcanzar las metas.....	106
Tabla 44 Desempeño de la sección de recibo	107
Tabla 45 Desempeño de la sección Despacho	108
Tabla 46 Desempeño de la sección de Combustibles	109

Tabla 47	Desempeño de la sección de Catalogación	110
Tabla 48	Desempeño de la sección de planeamiento	111
Tabla 49	Desempeño de la sección de almacén aduanero	112
Tabla 50	Evaluación de las dimensiones y de la variable Desempeño Laboral.....	113
Tabla 51	Indicador de Desempeño del área de abastecimientos Ilo	114
Tabla 52	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....	119
Tabla 53	Resumen del modelo Engagement y Desempeño Laboral.....	120
Tabla 54	ANOVA de Engagement y Desempeño Laboral	120
Tabla 55	Coefficientes del modelo engagement y desempeño laboral.....	120
Tabla 56	Resumen del modelo Vigor y Engagement.....	122
Tabla 57	ANOVA de Vigor y Engagement	122
Tabla 58	Coefficientes del modelo Vigor y Engagement.....	122
Tabla 59	Prueba de Chi-Cuadrado	124
Tabla 60	Tabla Cruzada Dedicación y Engagement	124
Tabla 61	Resumen del modelo Absorción y Engagement.....	126
Tabla 62	ANOVA de Absorción y Engagement.....	126
Tabla 63	Coefficientes del modelo de Absorción y Engagement	126

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Configuración de la Cadena de Suministro "Supply Chain"	42
Figura 2 Identificación de las fuentes potenciales para cubrir una nueva necesidad/requisito.....	47
Figura 3 Estructura Corporativa de Southern Copper Corporation	53
Figura 4 Género del personal del área de abastecimientos Ilo.....	115
Figura 5 Edades del personal del área de abastecimientos Ilo	116
Figura 6 Antigüedad de los trabajadores del área de abastecimientos Ilo	117
Figura 7 Tipo de contrato de los trabajadores del área de abastecimientos Ilo.....	118

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del Engagement en el desempeño laboral del personal del área de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation en el año 2019. Se trabajó con una población de 37 colaboradores de las diferentes secciones del área de abastecimientos Ilo. El tipo de investigación fue básica o pura con un diseño realizado bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, observacional y transversal.

Para la recaudación de datos, se utilizó diferentes técnicas, en el caso de la variable Engagement se usó la técnica de la encuesta y para el instrumento, un cuestionario planteado por Schaufeli S. G. (2003) en su investigación “The Utrecht Work Engagement Scale” (UWES); asimismo en el caso de la variable Desempeño Laboral se utilizó el cuestionario validado por Montoya Meza (2015), y se complementó esta medición con indicadores de productividad de acuerdo a los resultados operativos obtenidos por cada trabajador conforme a su sección de trabajo, utilizando la toma de datos y realizando una revisión documentaria de reportes de productividad.

Finalmente, se obtuvo como resultado que el Engagement explica en un 93.2% el desempeño laboral, en otras palabras, el actual nivel de Engagement de los colaboradores está provocando efectos positivos en los resultados de desempeño en sus tareas, debido a que cuentan con un nivel de producción adecuado que permite cumplir con el nivel de servicio requerido para las áreas usuarias de la empresa.

En conclusión, el Engagement influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. Sin embargo, cabe destacar que la empresa debe considerar un estudio más a fondo de otros factores que puedan estar causando deficiencias en los procesos operativos considerando aspectos de optimización mediante sistemas de información.

Palabras clave: Engagement, desempeño laboral, logística, abastecimientos, vigor, dedicación, Absorción

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the Engagement on the labor performance of the personnel of the Ilo supply area of the mining company Southern Peru Copper Corporation in 2019. We worked with a population of 37 collaborators from the different sections of the area of Ilo supplies. The type of research was basic or pure, with a design carried out using a quantitative, non-experimental, observational and transversal approach.

For data collection, different techniques were used, in the case of the Engagement variable the survey technique was used and for the instrument, a questionnaire posed by Schaufeli SG (2003) in his research “The Utrecht Work Engagement Scale” (UWES); Likewise, in the case of the Labor Performance variable, the questionnaire validated by Montoya Meza (2015) was used, and this measurement was supplemented with productivity indicators according to the operational results obtained by each worker according to their work section, using the data and performing a documentary review of productivity reports.

Finally, it was obtained as a result that Engagement explains 93.2% of job performance, in other words, the current level of Engagement of employees is causing positive effects on performance results in their tasks, due to the fact that they have a level of production that allows to fulfill the level of service required for the user areas of the company.

In conclusion, Engagement significantly influences the job performance of workers. However, it should be noted that the company must consider a more in-depth study of other factors that may be causing deficiencies in operating processes, considering aspects of optimization using information systems.

Keywords: Engagement, work performance, logistics, supplies, vigor, dedication, Absorption

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano más allá de contribuir a atraer a los mejores talentos a la organización, debe considerar la aplicación de estrategias adecuadas que consigan que los colaboradores logren conectarse con su trabajo a través de condiciones que promuevan bienestar y calidad de vida, lo cual va a permitir retener el recurso humano valioso y generar mejores resultados de productividad, Santana (2013), Chiavenato (2009).

El trabajo de investigación “*El engagement y el desempeño laboral en el personal del área de Abastecimientos-Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation, 2019*”, aborda el estudio de una problemática que gira en torno a ciertas deficiencias operativas halladas en las diferentes secciones del área de Abastecimientos Ilo, por ello surge la necesidad de estudiar el desempeño laboral de los trabajadores con el fin de identificar como es la situación actual en el desarrollo individual de sus labores, lo cual tiene impacto en el nivel de servicio que se brinda a las áreas usuarias de la empresa.

Asimismo, debido a la importancia que tiene el bienestar físico y mental de los colaboradores, la investigación busca contribuir con el estudio, de cómo los factores psicológicos de las personas pueden tener implicancias en el desempeño de sus funciones.

Para ello se desarrollan 5 capítulos; en el primer capítulo se realizó el planteamiento del problema, en donde se muestra un diagnóstico situacional de las diferentes secciones, asimismo se realizó la formulación del problema general y los problemas específicos, además incluye los objetivos de la investigación y la justificación.

En el segundo capítulo se detallan los antecedentes bibliográficos del tema de estudio, las bases teóricas de las variables de investigación y la definición de términos.

En el tercer capítulo se realiza la descripción de la empresa, se presenta la reseña histórica, el organigrama, la misión y visión, la producción, y se detallan las secciones de la dirección de abastecimientos.

En el cuarto capítulo se desarrolla la metodología de investigación, en la cual se presentan la hipótesis general y las hipótesis específicas, la operacionalización de las variables, detallando las variables y sus indicadores, asimismo se describe, el tipo, diseño y el nivel de investigación, para continuar con la estructura de la población de estudio, los criterios de selección, las técnicas e instrumentos de recolección de información y el detalle del procesamiento y análisis de los datos.

En el quinto capítulo se muestran los resultados de la investigación en donde se detalla el trabajo de campo, la validación de los instrumentos, en análisis de los resultados de cada una de las variables, de los datos generales, la contrastación de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndices

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El sector minero es un rubro muy importante para nuestra economía, debido a que representa un 9% del PBI del país y alcanzó casi un 60% del valor de las exportaciones peruanas en agosto, según lo indicado por la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (2019). Además, se puede recalcar que la actividad de minera generó más de 200 mil empleos en marzo, según el (MEM, 2019).

Por otro lado, dentro del aspecto de administración de personal o gestión del talento humano, se puede mencionar que las compañías mineras en nuestro país, reconocen que la utilización de la gestión estratégica de talento debe ser una estrategia continua que debe afectar el compromiso de sus trabajadores y la percepción general de su empresa en el mercado, Gerens (2019). Es por ello que deben contar con estrategias de comunicación y buscar alcanzar el equilibrio entre la productividad y el bienestar de sus trabajadores para conseguir una óptima gestión y excelentes resultados productivos, (ESAN, 2018).

Entre las empresas mineras más importantes del país se encuentra Southern Copper Corporation que es uno de los productores integrados de cobre más grandes del mundo. La cual tiene operaciones en Perú y México, realiza actividades de exploración en dichos países y en Chile, Ecuador y Argentina. Sus operaciones en Perú comprenden el minado, molido y flotación del mineral para producir concentrados de cobre y molibdeno, la fundición de los concentrados de cobre para producir ánodos de cobre y su posterior refinación del ánodo para producir cátodos, (Southern Copper Corporation, 2017).

Al ser empresa trasnacional posicionada entre una de las mayores compañías mineras productoras de cobre del mundo, requiere de una estructura que dé soporte a sus operaciones. De la cual, una las áreas de importancia es la Dirección de Abastecimientos, que es responsable de la correcta administración de la cadena de suministro de bienes y servicios, que garantiza la continuidad del proceso productivo de la empresa (Southern Copper Corporation, 2019).

En Southern Perú Copper Corporation, la dirección de Abastecimientos, tiene operaciones en Cuajone, Toquepala, Lima, Arequipa e Ilo. En el caso de Ilo, trabajan distintas áreas, estas son: Compras, Almacenes, Contratos y Servicios y Tráfico e Importaciones. Todas estas áreas trabajan en conjunto para la entrega del producto final al usuario, por lo que las actividades realizadas en cada una de ellas afectan de manera directa o indirecta a las demás, (Southern Copper Corporation, 2019).

Es así que de acuerdo a un análisis situacional realizado en abastecimientos Ilo se han podido identificar ciertas deficiencias; conforme a los reportes de supervisión efectuados en agosto del año 2019, se observaron retrasos en la recepción de materiales en 129 órdenes de pedido (STO's), según el reporte del área de Almacenes SPCC (2019), por sobre el tiempo límite de recepción (72 horas), según lo establecido por la Política Corporativa de Movimientos de Almacén (2013).

Asimismo, se observó 846 reservas pendientes de despacho, que sobrepasaron las fechas límite de atención (3 días), según lo establecido por la Política Corporativa de Movimientos de Almacén, (2013). Por otro lado, de las revisiones cíclicas en donde se realiza la conciliación de inventario físico versus el sistema SAP, realizadas en julio del año 2019, se observó 66 reportes que consignaron 734 observaciones, de las cuales se han originado ajustes de inventario, según el reporte del, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

En cuanto a los indicadores claves de gestión, como es el caso de la proporción de materiales de lento movimiento (KPI), se encontró que este alcanzó un porcentaje de 20,52% a junio del año 2019, estos resultados superan el valor óptimo que fue establecido en 15%, según el Área de Planeamiento SPCC (2019). Asimismo, en el porcentaje de stock out o stock faltante se encontró que este alcanzó un 16,58%, por encima del valor óptimo de 12%. De igual forma se debe considerar que estos resultados se ven afectados por factores tanto internos como externos al área.

Por otro lado, se ha identificado que, hasta agosto del 2019, se han generado 1910 discrepancias o reclamos a diferentes proveedores, por materiales incorrectos, faltantes, sobrantes y reclamos de garantía desde el año 2015, de las cuales 642 continúan sin solucionarse, según el área de (Área de Almacenes SPCC, 2019).

En cuanto a materiales de importación recibidos en almacenes aduaneros, se ha identificado acumulaciones de carga, en los terminales de almacenamiento temporales. A diciembre del 2018 se identificó que, de 18 349 bultos recibidos, se tuvo un inventario pendiente 9253 bultos, según el, (Área de Almacenes SPCC, 2019), entre los cuales se encontraban bultos sin levante autorizado y bultos pendientes de despachar que contaban con el levante autorizado de aduanas para su movimiento.

Es así que resulta importante para el área de abastecimientos conocer si esta situación problemática está siendo causada por el desempeño de los trabajadores de las distintas secciones que la conforman, teniendo en cuenta el engagement de sus trabajadores como parte de la gestión de talento humano de la empresa. Por ello es que surge la necesidad de realizar un estudio al respecto, en el cual se desea determinar ¿Cuál es la influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores del área de abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019?

Lo que va a permitir revelar el compromiso y la conexión de los trabajadores con la organización, lo que podría estar generando impactos en su desempeño, influyendo directamente en sus procesos operativos y en el cumplimiento de los objetivos del área.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿Cuál es la influencia del engagement en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation en el año 2019?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es el grado de influencia del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019?
- ¿Cuál es el grado de influencia de la dedicación en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019?
- ¿Cuál es el grado de influencia de la absorción en el engagement en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation ,en el Año 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Conveniencia

La investigación es conveniente debido a que en el área de estudio se han identificado ciertas deficiencias. Por ello se consideró importante identificar el nivel de desempeño individual de los trabajadores para poder analizar y comparar cuanto está afectando ello, en la situación actual del área; por otro lado también es conveniente identificar si sus resultados de desempeño podrían ser explicados por sus niveles de compromiso y de conexión con el trabajo con el fin de que se identifique si es necesario potenciar estos valores en los trabajadores y así contribuir a la mejora en la ejecución de sus tareas.

1.3.2. Relevancia económica

La investigación tiene relevancia económica debido a que, dentro de las deficiencias identificadas, algunas de ellas representan sobrecostos para el área, como son las diferencias de stock, entre otras. Lo que se desea lograr es identificar si existen aspectos del desempeño de los trabajadores que podrían estar influyendo en la situación actual del área, todo ello con el fin de contribuir a la búsqueda de la disminución de costos, que afectan directamente al presupuesto del área y de la empresa.

1.3.3. Implicancias prácticas

La investigación busca contribuir a la identificación del nivel de desempeño de los trabajadores del área de abastecimientos Ilo, además le proporciona a la empresa un documento de referencia del nivel de Engagement en relación con el de desempeño respecto de sus trabajadores. Asimismo, los resultados obtenidos de la investigación servirán de apoyo como un diagnóstico para que los directivos del área consideren aplicar estrategias enfocadas a la gestión de personal

contribuyendo a la participación activa de los trabajadores, con el fin de obtener mejores resultados productivos y brindar más alta calidad de servicio a las áreas usuarias de la empresa.

1.3.4. Valor Teórico

Mediante la investigación se podrá comprobar la influencia del engagement con el nivel de desempeño, corroborando que, si el trabajador se siente entusiasmado y feliz con su trabajo; su comportamiento en la ejecución de sus tareas se verá influenciado de manera positiva logrando que brinde lo mejor de sí (Schaufeli S. G., 2003). Asimismo, se identificará si el área está generando un ambiente propicio para incentivar al trabajador a tener actitudes positivas hacia el trabajo, más allá de sus motivaciones intrínsecas.

1.3.5. Utilidad Metodológica

La investigación brindará un instrumento adicional para la medición de desempeño al personal de abastecimientos Ilo, asimismo contribuye con un estudio de factores internos del trabajador; lo que se considera información valiosa para que los directivos tengan conocimiento de cómo se está realizando la gestión de personal en el área, entender a los trabajadores y considerar la aplicación de mejoras. Por otro lado, la investigación contribuye como un antecedente para futuras investigaciones que se deseen realizar del área u otras empresas que tengan condiciones similares.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar si el engagement tiene influencia en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el grado de influencia del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.
- Definir el grado de influencia de la dedicación en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.
- Descubrir el grado de influencia de la absorción en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A nivel internacional:

Lisbona, Morales, & Palací (2009) realizaron una investigación titulada *El engagement como resultado de la socialización organizacional*, de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. La investigación se basó en una muestra de 514 participantes pertenecientes a 22 organizaciones de distintos sectores de actividad y diferente tamaño. La metodología fue aplicada bajo un análisis exploratorio y se basó en la conformación de la muestra de distintos sectores productivos y la aplicación de dos instrumentos validados por la (OSI), Inventario de socialización organizacional y UWES-5 items. Los resultados de la investigación señalan que una adecuada socialización se relaciona con factores motivacionales, en otras palabras, puede facilitar el engagement. Es decir, el engagement incrementa cuando los empleados conocen sus oportunidades de promoción, perciben la manera de ser de la organización, y porqué se hacen las cosas de una determinada forma; lográndose así la competencia para desempeñar el trabajo.

Bakker, Tims, & Derks, (2012) realizaron un artículo científico titulado: *Personalidad proactiva y desempeño en el trabajo: el papel de la creación de trabajo y el engagement laboral*, de la Universidad Erasmus de Rotterdam, The Netherlands. La investigación tuvo como muestra 190 empleados de diferentes empresas utilizando una metodología basada en un modelo de elaboración del trabajo planteado por los autores y comprobado a través de distintos modelos de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos por la investigación demostraron que los empleados con características de una personalidad proactiva eran más propensos a crear sus trabajos (aumentar sus recursos laborales estructurales y sociales, y aumentar sus desafíos laborales); lo cual demuestra

que, en la medida en que los empleados ajustan su entorno de trabajo de forma proactiva, logran mantenerse comprometidos y tener un buen desempeño.

M.Karatepe (2013) realizó un artículo científico titulado: “*Prácticas de trabajo de alto rendimiento y desempeño de los empleados del hotel: la mediación del engagement laboral*”, de la Universidad del Mediterráneo Oriental, Gazimagusa, Turquía. La investigación tuvo como muestra a empleados de primera línea de un hotel y sus gerentes en la región de Poiana Brasov, que es uno de los destinos turísticos más importantes de invierno en Rumania. El estudio pone a prueba un modelo de investigación que indaga si el engagement funciona como mediador de los efectos de las prácticas de trabajo de alto rendimiento (HPWPs) en el desempeño del trabajo y en el rol de atención al cliente, y se evalúan estas relaciones, por medio de un modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Los resultados sugieren que la disponibilidad de HPWPs, es decir capacitación, empoderamiento y recompensas llevan al engagement en el trabajo y este a su vez mejora el desempeño laboral de los empleados y el rol adicional de atención al cliente, lo que demuestra que los gerentes deben invertir en estos HPWPs, para comprometer a los empleados y obtener desempeños de alta calidad en el trabajo.

Buil, Martínez, & Matute (2018), realizó un artículo científico titulado: “*Liderazgo transformacional y desempeño de los empleados: el papel de la identificación, el engagement y la personalidad proactiva*” en la Universidad de Zaragoza y la Universidad Ramon Llull en España. La investigación tomó datos de una muestra de 323 empleados de hoteles, los cuales fueron analizados mediante una regresión parcial de mínimos cuadrados. El análisis arrojó como resultados que el liderazgo transformacional predice directamente el desempeño laboral. Y que el engagement interviene de manera parcial en la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, lo que indica que esta variable es un mecanismo importante de vinculación entre ambas. Se concluye entonces de la investigación, que los líderes transformacionales son más efectivos para mejorar el

desempeño de los empleados, porque motivan a sus seguidores a identificarse con sus organizaciones, lo cual, a su vez, incrementa su nivel de engagement.

A nivel nacional:

Flores Jiménez, Fernández Arata, Juárez García, Merino Soto, & Guimet Castro (2015) realizaron un estudio titulado *Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú*, de la Universidad de San Martín de Porres, Perú y Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México. La investigación se basó en una muestra de 145 docentes de primaria y secundaria de ocho colegios públicos de nivel socioeconómico medio-bajo. La metodología aplicada en la investigación estuvo basada en la comparación del instrumento de UWES-9 y UWES-15 ítems, además de la aplicación de análisis exploratorios y análisis factoriales confirmatorios. Mediante esta investigación se confirmó que el cuestionario de UWES tiene adecuadas propiedades psicométricas, respetando su estructura tridimensional y, en especial, la versión corta de 9 ítems evidenció, mejores índices de ajuste.

Candia Alvarado, Castro Hilario, & Sánchez Román (2017) realizaron una tesis titulada *“Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera”*, de la Universidad de Pacífico, Lima. La investigación se desarrolló con una muestra de 107 individuos ejecutivos de una empresa minera y bajo una metodología con un enfoque cuantitativo, de diseño explicativo-causal. Mediante este estudio se pudo determinar que la satisfacción laboral y engagement, influyen de manera significativa en la intención de rotar. Asimismo, los resultados demostraron que al haber un incremento en la dimensión vigor en la variable engagement del personal funcionario de la empresa minera, la intención de rotar disminuye.

Vega Pérez & Alarcón Machuca, (2018) realizaron una tesis titulada *“El engagement de los obreros agrícolas como discriminante en el logro de la meta de la productividad laboral en poda uvera”*

iqueña” de la Universidad de Pacífico, Lima. Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental y transversal correlacional. En el cual participaron 93 obreros agrícolas que realizaron el proceso de la uva en Ica entre el 17 y 23 de julio del 2017. Los resultados del estudio confirmaron la relación positiva entre el engagement y la productividad laboral en los obreros agrícolas que realizaron la poda de uva en Ica.

A nivel local:

Mariaca (2017) realizó una tesis titulada “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del banco de la nación Tacna, 2017*” de la Universidad Privada de Tacna. La cual se desarrolló bajo un enfoque Descriptivo – Relacional y diseño es No Experimental, con una muestra no probabilística intencional de 40 trabajadores. Los resultados dieron a conocer que la inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, demostrando que el manejo adecuado de las emociones contribuye a superar situaciones adversas, logrando generar relaciones de colaboración y confianza, lo que a su vez mejora la motivación para conseguir un buen desempeño en el trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Engagement Laboral

El Engagement se puede comprender por medio de diversas teorías que han ido evolucionando en el tiempo. Entre ellas podemos mencionar la postulada por (Khan, 1990) en donde se recalca que el trabajador bajo tres condiciones psicológicas que son el significado, la seguridad y la disponibilidad principalmente, se puede sentir conectado con la organización, asimismo menciona que los colaboradores pueden utilizar distintos grados de sí mismos en sus labores lo cual influye directamente en su trabajo.

Por otro lado, una teoría más actual planteada por (Bakker, A. y Demerouti, 2013), postula que las demandas y recursos laborales (JD-R) pueden tener impactos en el estrés y la motivación por el trabajo de las personas, siendo las demandas los aspectos, psicológicos, físicos o sociales del ambiente laboral que necesitan de un esfuerzo sostenido ocasionando con frecuencia la fatiga y en el caso de los recursos laborales son aquellos aspectos organizacionales que pueden contribuir a disminuir las exigencias del mismo trabajo, promoviendo el crecimiento y desarrollo personal.

A) Concepto de Engagement, según diversos autores:

Se conceptualiza por Khan (1990) como el empleo del “yo preferido” de una persona en sus comportamientos dentro de sus labores; lo que logra promover una conexión con el trabajo y con los demás. Sostiene que cada persona tiene dimensiones de sí misma, que dadas las condiciones adecuadas, prefieren utilizar en el ejercicio de sus roles. Las conductas de auto rendimiento preferidas que la persona expresa, dan vida a la relación positiva entre el yo y el rol que debe cumplir un trabajador.

Según Cook (2008), el engagement laboral está caracterizado por la pasión y la energía que tienen los empleados para dar lo mejor de sí mismos a la organización para servir al cliente. Hace referencia a la voluntad y la capacidad de dar su mayor esfuerzo en sus labores, preocupándose por el futuro y el éxito de la organización. En resumen es la manera positiva en que el empleado: piensa en la organización; se siente en la organización y es proactivo en relación con el logro de los objetivos de la misma, para clientes, compañeros de trabajo y otros agentes involucrados.

Para Schaufeli W. (2010), es un estado en el que las personas, se sienten muy energizados, dedicados y también involucrados en su trabajo, de modo que se puede explicar cómo una clase de felicidad relacionada al trabajo.

B) Importancia del Engagement en la organización

La importancia radica en que la desconexión o la alienación son los principales causantes del problema de la falta de compromiso y motivación de los trabajadores; por ello es esencial la restauración del significado en el trabajo, como un método para fomentar la motivación y el apego de un empleado al trabajo. Se deben establecer algunas prácticas para proporcionar un trabajo significativo a los individuos: como la realización personal y las cualidades motivacionales de dicho trabajo, (Schaufeli S. G., 2003)

C) Dimensiones del Engagement

1. Vigor:

Una persona con vigor es caracterizado por su voluntad de dedicar su máximo esfuerzo en el trabajo y la persistencia ante las dificultades, (Schaufeli S. G., 2003). El vigor está relacionado con grandes niveles de energía, activación mental, resiliencia y voluntad en el trabajo, por el simple deseo de esforzarse en las labores que se está realizando, Schaufeli (2010). Se puede describir como lo opuesto al agotamiento, ya que se muestra mucha energía, entusiasmo y resistencia en el trabajo; se tiene la aspiración de lograr esforzarse en las labores diarias, y ser persistente en la actividad a pesar de los impedimentos o inconvenientes durante la jornada, (Durango, 2016).

Entre las características del vigor se puede mencionar las siguientes:

- **Energía:** Esta característica está relacionada a que la persona muestra vitalidad y peculiar ánimo en el desarrollo de sus labores, Carrasco González, et. al (2010), tiende a

no sentirse fatigado fácilmente e invierte mucho esfuerzo en el trabajo que está realizando, Salanova & Schaufeli (2004). Además, se relaciona con la resistencia laboral, activación mental y altos niveles de voluntad, (Durango, 2016).

- **Automotivación:** Es considerada como la capacidad que tiene un individuo de motivarse a sí mismo de manera independiente a los de los factores externos en su entorno. (GREF, 2016). Asimismo, también se define como la dirección de emociones con el fin de alcanzar un objetivo, en esencia para mantenerse en una situación de búsqueda constante y con la mente creativa para encontrar soluciones, Boccoardo, Sasia y Fontenla.(1999), citado en (García-Fernández & Giménez-Mas, 2010).
- **Constancia:** Según RAE (2019), representa la firmeza y perseverancia del esfuerzo en las resoluciones y en los propósitos. Lo cual va enfocado a que el trabajador es persistente en la ejecución de sus tareas a pesar de las dificultades que se le puedan presentar en el camino, (Salanova & Schaufeli, 2004). Asimismo, se desprende el rasgo de que asumen la responsabilidad de su propio aprendizaje y desarrollo, al encontrar nuevas formas de hacer las cosas, (Cook, 2008).

2. Dedicación:

La dedicación se refiere a estar muy involucrado en el trabajo, teniendo una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado, (Schaufeli S. G., 2003). Muestra implicación en el trabajo, junto con la manifestación de significativo atribuido a la labor, además de un sentimiento de entusiasmo e inspiración. Es decir, simboliza involucrarse, y sentir orgullo e inspiración en las actividades laborales, teniendo una actitud positiva hacia el trabajo desempeñado y hacia la empresa; lo cual se denota en el compromiso y el alto nivel

de motivación por aprender nuevas cosas, en el máximo desempeño en las tareas, (Durango, 2016).

Entre las características de la dedicación se puede mencionar las siguientes:

- **Inspiración:** Los empleados engaged se sienten inspirados por su trabajo, están enfocados en el cliente y se preocupan por el futuro de la empresa, (Cook, 2008). Los trabajadores encuentran sus labores con alto significado para sí mismos, alentados por su deseo de contribuir al éxito de la organización (Borrego Alés, 2016)
- **Entusiasmo:** El entusiasmo se considera un marcador de engagement; sentirse feliz en el trabajo y sentirse ilusionado por el trabajo (Borrego Alés, 2016). Cuando se habla de entusiasmo también se hace referencia a estar abierto a posibilidades e ideas y ser optimista sobre el futuro a largo plazo, (Cook, 2008).
- **Orgullo:** Los empleados se sienten honrados de pertenecer a la organización, pueden recomendarla a sus familiares y amigos en términos de oportunidades laborales y de hacer negocios con la organización, (Cook, 2008). Muestran una implicación o identificación con el trabajo, Borrego Alés (2016);

3. Absorción:

La absorción se caracteriza por estar completamente concentrado y feliz mientras se está inmerso en el trabajo, de forma tal que el tiempo pasa rápidamente y se siente desagrado por dejar el trabajo (Schaufeli S. G., 2003). Cuando un trabajador está absorto en el trabajo, olvida lo que pasa alrededor, realizan sus jornadas laborales con satisfacción y experimentan sentimientos y emociones que les permiten distorsionar el tiempo, lo que provoca en ellos una sensación de satisfacción de motivación intrínseca, Durango (2016).

Entre las características de la absorción se puede mencionar las siguientes:

- **Inmersión:** La inmersión o la alta concentración puede definirse como un proceso atencional que involucra la capacidad de concentrarse en la tarea en cuestión mientras se ignoran las distracciones, Moran (2012). Los empleados engaged se muestran atentos y centrados, conectados e integrados con sus labores y su organización, Macey & Schneider (2008). Además, se puede mencionar que los empleados engaged están enfocados, en armonía con su trabajo y no se distraen de lo que están haciendo; viven en el "aquí y ahora" cuando están en el trabajo (Cook, 2008).
- **Satisfacción:** La satisfacción en el trabajo es definido como un estado emocional positivo o placentero que resulta de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de un trabajador, Cetina T., R.E., Chan-Canul, A.G., et.al. (2006). Al estar bajo ese estado emocional el trabajador tiene ese deseo de invertir y gastar un esfuerzo discrecional para ayudar al empleador a tener éxito. De ello se desprende la afirmación de que las personas invierten más tiempo en roles que encuentran agradables, Harter, Schmitt y Keyes, 2003 citado en Macey & Schneider (2008).

2.2.2. Desempeño Laboral

A) Definición del Desempeño laboral:

El desempeño es un concepto dentro del ámbito de los recursos humanos y de la psicología industrial que ha sido estudiado por diversos autores y que a lo largo de los años ha sido modificado y adaptado a las nuevas realidades empresariales, (Sonnetag & Michael , 2005).

El término desempeño laboral hace referencia a aquello que realizan las personas en su centro de trabajo; en otras palabras, es la acción, expresada en conductas (Campell, 1990); sin

embargo, y complementando esta idea, también se distingue un aspecto del desempeño que está vinculado a los resultados como consecuencia de dicha acción.

(Deadrick & Gardner, 1999), defienden que el desempeño es el registro de los resultados obtenidos, para cada puesto de acuerdo a un área o departamento, los cuales serán medidos en un periodo de tiempo específico. Estos autores establecen que el desempeño es una distribución de los resultados alcanzados, el cual es medido haciendo uso de una variedad de parámetros, de acuerdo a las características de la función ejecutada por cada trabajador.

Complementando este concepto, Stevenson & Wolfers (2008) consideran que el desempeño es aquel, por el cual un trabajador demuestra su capacidad de ejecutar sus funciones y roles en su centro laboral, y ello conlleva a la firmeza de la organización; asimismo el desempeño puede ser medido por niveles de compromiso y productividad en las funciones.

Es decir que el desempeño laboral resulta ser la forma en la que las personas cumplen con sus funciones, tareas y obligaciones, (Chiavenato, 2009). A su vez de este concepto se desprende la idea de que un individuo tiene influencia en el grupo de trabajo y condiciona el desempeño de la empresa.

B) Evaluación de desempeño Laboral

Según Chiavenato (2007) la evaluación del desempeño es una “valoración sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y desarrollo potencial en el futuro”. Esta evaluación se realiza con el fin de propiciar que los trabajadores asuman responsabilidades y cumplan con las metas de trabajo. La importancia de este concepto radica en que la evaluación, se realiza de acuerdo a la función específica, que debe cumplir el empleado; la cual debe regirse, conforme a las políticas y procedimientos de la organización.

Cuando se habla de evaluar o medir el desempeño, se hace referencia al proceso en el cual se busca estimar el rendimiento global del trabajador; o, dicho en otras palabras, medir la contribución total que este brinda, a la organización, (Werther & Davis, 2008). Al identificar desempeños deficientes, que no aportan a la empresa o al área, los gerentes deben aplicar acciones correctivas, que logren re direccionar el comportamiento de los trabajadores hacia los objetivos de la organización, con el fin de obtener los resultados esperados.

Al medir el desempeño se debe considerar que las capacidades y habilidades de un empleado, interactúan con la naturaleza del puesto de trabajo y de la organización, produciendo conductas que afectan directamente sus resultados laborales. Entre los criterios de medición que se pueden mencionar están: la cantidad de trabajo, calidad del mismo, la colaboración, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, entre otros, (Chiang Vega, Méndez, & Sanchez, 2010).

Louffat (2012) mencionado por Montoya Meza (2015), sostiene que: La evaluación del desempeño es el proceso técnico de la administración del recurso humano encargado de la de medición sistemática y periódica de la eficacia y eficiencia del empleado, en el cumplimiento de sus funciones. Los factores a evaluar, están conformados por las competencias previamente definidas para la empresa. Es decir, se realiza la evaluación de acuerdo a los conocimientos, habilidades y actitudes, así como en los resultados obtenidos por el empleado en su trabajo.

Según Robbins & Judge, (2013), el desempeño también puede ser caracterizado por tres tipos de conductas: el desempeño de la tarea, es decir el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que constituyen un puesto de trabajo; el civismo o desempeño contextual, es decir todas aquellas acciones que buscan contribuir a un buen ambiente psicológico dentro

de la empresa y por último evitar la falta de productividad con acciones que dañen a la organización.

Por otro lado, se puede mencionar que existen varios tipos de evaluación de desempeño, una de ellas es la denominada evaluación 360°, la cual se realiza en forma circular, incluyendo la participación de todos los agentes que interactúan con el evaluado, entre ellos, el superior, los colaboradores de trabajo, los empleados, clientes, los proveedores, entre otros para obtener un alcance de 360°; (Chiavenato, 2007).

Para efectos de la presente investigación, se considera la evaluación desde dos puntos de vista, considerando la perspectiva de los supervisores y una perspectiva netamente operativa basada en los resultados obtenidos por cada trabajador, con el fin de conocer el desempeño individual en función a las tareas encomendadas, el logro de metas de trabajo y su comportamiento en su ambiente laboral.

C) DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Para la evaluación del desempeño laboral, para la presente investigación se han tomado 6 criterios o dimensiones, en base a los autores anteriormente mencionados. Las cuales se desarrollan a continuación:

1. Orientación a resultados

Este criterio se enfoca en los aportes mensurables que los empleados realizan a la organización, en otras palabras se evalúa los logros de los empleados o los resultados que logran en sus funciones, (Brazzolotto, 2012). Y estos resultados se valoran en función a los objetivos que la organización se haya planteado para su operación, (Bermúdez Tacunga, 2015).

Al hablar de resultados se hace referencia a conceptos de eficacia es decir al nivel en que se ejecutan las tareas proyectadas y se consiguen los resultados planeados, Gutierrez Pulido, (2010). Esto implica hacer uso de los recursos de tal forma que se logre cumplir con los objetivos organizacionales, (Lam Díaz & Hernández Ramírez, 2008).

Para que un trabajador sea considerado eficaz, este debe de priorizar sus labores y ejecutar ordenadamente aquellas que le permitan alcanzar más de estos objetivos y metas. Complementando este concepto se puede mencionar que cuando un trabajador logra ejecutar un procedimiento o un servicio obteniendo el mejor resultado posible, está siendo eficaz, (Lam Díaz & Hernández Ramírez, 2008).

De lo expuesto anteriormente es relevante indicar que cuando se realiza una medición del desempeño, se debe considerar como base el nivel de cumplimiento de las metas establecidas entre el empleado y la organización, la cual es representada por el supervisor, jefe o director del área, (Alles, 2010).

2. Calidad del trabajo:

Se puede mencionar que en su concepto puro se enfoca en 2 tendencias: la calidad objetiva, la cual va orientada desde la perspectiva del fabricante, y la calidad subjetiva que es la percepción de calidad por parte de los consumidores o clientes. (Duque Oliva, 2005)

Desde el enfoque subjetivo, se define a la calidad como una medida de qué tan bien el nivel servicio entregado coincide con las expectativas del cliente, es decir cómo se ajusta de forma consistente a lo que el consumidor espera de la empresa, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985).

Asimismo M^a.P.Mas, Torre, & Lacasa (2002), complementan este concepto incidiendo que para satisfacer las necesidades de los usuarios con el servicio brindado, no se trata de trabajar más o de gastar más, sino de hacerlo de una forma más racional y cubriendo las necesidades de los consumidores, con efectividad obteniendo los mejores resultados.

Por otro lado, desde el enfoque objetivo según Vásquez et al. (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, visto desde un enfoque productivo. Teniendo en cuenta la adaptación de las tareas a las especificaciones o procedimientos preestablecidos, reduciendo costos, evitando errores y desviaciones respecto a los estándares establecidos. El objetivo principal de la calidad objetiva es la eficiencia y por lo cual se utiliza en operaciones o tareas que permitan ser estandarizadas.

Complementando este concepto, podemos citar el concepto de eficiencia, siendo esta, caracterizada por la búsqueda de la optimización de los recursos, procurando evitar desperdicios, Chiavenato (2007). Además, de conocerse como la capacidad de ejecutar las operaciones de la mejor manera a través de métodos adecuados que permitan que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se utilicen de la forma más racional posible, considerando los medios, métodos y procedimientos más indicados. (Gutierrez Pulido, 2010)

Es en entonces que en base a estos autores podemos decir que se requiere de la medición de la calidad objetiva en procesos productivos tales como la gestión de almacenes, para la identificación de la calidad de trabajo realizado por el personal operativo.

3. Relaciones interpersonales:

Se pueden definir según Bobadilla Quispe (2011) como una interacción recíproca entre dos o más individuos, involucrando destrezas sociales y emocionales, que logran promover habilidades para comunicarse efectivamente, escuchar la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno mismo. Complementando esta definición según Hershcovis & Reich (2011) las relaciones interpersonales son una experiencia individual subjetiva de la interacción o repetida conexión con otro individuo.

Asimismo Barceló (2008) indica que es el conjunto de habilidades que posee el ser humano para establecer comunicación con otras personas, con las cuales debe convivir, compartir experiencias y relacionarse. Además, se debe tomar en cuenta que cuando se establecen relaciones con otros individuos, las actitudes y conductas tienden a alinear la forma de interacción, la cual condiciona el proceso de relación, lo que por consecuencia puede generar una relación positiva o negativa entre los individuos.

Soria Murillo (2004), afirma que las relaciones interpersonales componen un cuerpo consecuente de conocimientos, cada vez más voluminoso que tiene como objetivo la definición y pronóstico del comportamiento humano en el mundo laboral actual, su propósito es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha.

De lo expuesto anteriormente se deduce que las personas por su naturaleza son seres sociales que tienden a relacionarse, por el hecho de convivir en un mismo contexto, en este caso, el ámbito laboral. Se recalca que estas relaciones se verán condicionadas por la forma en la que se comporten y comuniquen los individuos, por ello es importante que se establezcan relaciones cordiales y basadas en el respeto, para que el trabajo en equipo sea mucho más eficiente y productivo, (Martínez, 2018).

4. Iniciativa:

Según Duoc UC (2002), se define como iniciativa a la capacidad de identificar un problema, obstáculo u oportunidad y ejecutar acciones para dar respuesta a ellos. Una persona con iniciativa busca ejecutar de manera más eficiente el trabajo, de perfeccionar las tareas normales en que se encuentra implicado y a la capacidad de plantear soluciones o distintas formas de ejecutar trabajos normales o nuevos trabajos.

Es importante mencionar que la iniciativa forma parte de las destrezas blandas de una persona, las cuales son conocidas como el conjunto de habilidades no-cognitivas fundamentales para aprender y con las cuales uno se puede desenvolver de manera adecuada en el trabajo. También pueden ser llamadas habilidades del “saber ser”, es decir cómo debe ser un individuo; considerando cuáles son las habilidades con las que debe contar para ejecutar tareas y para relacionarse con otros, (Lagos García , 2012).

Cuando se dice que un colaborador cuenta con iniciativa en el trabajo, es porque se caracteriza por plantear nuevas ideas y es asequible al cambio. Asimismo muestra previsión, la cual le permite anticiparse a los problemas; y a su vez denota capacidad para solucionarlos, (Vallejos Carrasco, 2019).

5. Trabajo en equipo:

Se puede mencionar que hace referencia a los diversos procesos de comportamiento interactivos e interdependientes entre los integrantes de un equipo, que convierten las aportaciones de cada uno de los integrantes, en resultados para la compañía, (McEwan, Ruissen, Eys, Zumbo, & Beauchamp, 2017).

Partiendo del concepto anteriormente presentado, (Cohen et Bailey, 1997; Ellis et. al. 2005; Park et. al., 2005) mencionados en Torelles et.al. (2011), afirman que para la ejecución de distintos procesos o para llevar a cabo diferentes tareas, es requerida la colaboración y cooperación de varios miembros, lo que estimula la intervención y la comunicación entre estos y logrando una mejora continua y mayor calidad de las labores.

Según Torelles et.al. (2011), la competencia de trabajar en equipo implica, la movilización de diferentes recursos como las habilidades, conocimientos y aptitudes de un individuo, las cuales, le permitirán adaptarse a trabajar junto a otros en un determinado contexto, con el fin de alcanzar un objetivo o meta.

Complementando este concepto, Baker, Day & Salas (2006), indican que para que se trabaje en conjunto de manera efectiva, los miembros deben tener conocimientos y aptitudes determinadas, como por ejemplo, el conocimiento de las responsabilidades de las tareas propias y la de sus compañeros.

6. Organización

La organización del trabajo se puede definir como el grupo de aspectos sociales y técnicos que interceden en la fabricación de bienes y servicios. Hace referencia a la repartición del trabajo entre las personas, y entre las personas y las máquinas; (Erbes, Roitter, & Delfini, 2011).

Asimismo, es importante destacar que las organizaciones deben impulsar formas de organización del trabajo que beneficien tanto el desarrollo de las competencias individuales y colectivas, como dinámicas de circulación y producción de conocimiento, de innovación y de incremento de las capacidades de los agentes; Erbes, Roitter, & Delfini, (2011).

Se puede destacar, que un colaborador que es organizado y planifica sus tareas se caracteriza por prever las cosas y gestionar eficazmente sus recursos, en especial su propio tiempo. Además, tiene la capacidad de establecer con eficacia las metas y prioridades de sus tareas, proyectos, áreas, determinando la acción, los plazos y los recursos requeridos, (EUSA, 2016).

2.2.3. Gestión Logística

2.2.3.1. Concepto de Logística según varios autores:

Según Carro Paz & González Gómez (2013), la logística comprende las actividades de planificar, controlar, operar y detectar oportunidades que permiten mejorar el proceso de flujo de materiales, servicios información y dinero. Es aquella función que opera como vínculo entre las fuentes de abastecimiento y el cliente final o la distribución. Tiene como principal objetivo la satisfacción de las demandas de cantidad, oportunidad y calidad, al menor costo posible.

Aparicio (2013), sostiene que la logística se basa en la planificación y puesta en marcha de actividades necesarias para llevar a cabo un proyecto. Es la forma de organización adoptado por las empresas en lo referido al aprovisionamiento de materiales, insumos, producción, almacén y distribución de productos.

Según Christopher (2011), la logística es el proceso que comprende la administración estratégica de la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, piezas e inventario terminado (además de los flujos de información relacionados) a través de la organización y sus canales de comercialización de forma tal que permita la maximización

de la rentabilidad actual y futura, gracias a un procesamiento de pedidos eficiente en costes.

2.2.3.2. *Objetivos de la Logística*

El fin principal de la logística es la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicios, calidad y coste, (Noega Systems, 2016). Asimismo, se puede mencionar que por medio de la logística las empresas desean lograr:

- Incrementar la competitividad: Mediante la utilización adecuada de los recursos, haciendo a la empresa más eficaz internamente y externamente, debido a que se eliminan los obstáculos en la cadena productiva y se obtienen mejores resultados en el mercado, (EAE Business School, 2016). Esto puede lograrse mediante diversas formas: calidad en la información, rapidez en las entregas, lograr sinergias para la cadena de suministro, entre otros.
- Reducción costes: Debido a que la gestión logística contribuye a la planificación más adecuada de recursos, permitiendo a la empresa la mejor administración de los mismos. Como ejemplo, se puede mencionar la reducción de los costes de transporte, mediante la agrupación de cargas y minimización etapas y distancias en el recorrido, (Noega Systems, 2016).
- Mejorar los niveles de calidad del producto: Esta debe contribuir a garantizar, la calidad del producto y/o servicio, lo que aportará una ventaja competitiva a la empresa, (Transgesa, 2018).
- Fortalecer la relación con el cliente y proveedores: Lograr tener una buena relación logística puede permitir obtener un buen sistema de atención al cliente y de resolución

de incidentes, además puede permitir tener buenos canales de información. Todo ello contribuye a la mejora de la percepción que el resto de los actores tiene de la empresa, (Transgesa, 2018).

- Eficacia de los procesos: La gestión logística busca la eficacia en todas las áreas productivas de las empresas. Es un recurso muy útil contra la duplicidad de tareas, el inadecuado uso de recursos, la burocracia y las denominadas zonas vacías de producción, (EAE Business School, 2016).

Algunos ejemplos de beneficios que puede lograr una logística adecuada, es la disminución de la cantidad de revisiones y control de existencias, ejecutando sólo las necesarias y de la forma más fácil y cómoda posible; otro ejemplo puede ser la adquisición de materiales en mejores condiciones, evitando de esta manera realizar operaciones de desembalaje, preparación y adaptación adicionales, (Noega Systems, 2016).

2.2.3.3. *La Cadena de Suministro*

Una cadena de suministro es básicamente un conjunto de organizaciones independientes pero conectadas entre sí, a través de productos y servicios, en los que agregan valor por separado y/o conjuntamente para entregarlos al consumidor final. Se podría considerar como un concepto extendido de una empresa, debido a que agrega valor a sus productos y servicios para entregárselos a sus clientes, (Lu, 2011). La cadena de suministros no solo incluye al fabricante y proveedores, sino también transportistas, almacenes, minoristas y clientes mismos, (Christopher, 2011).

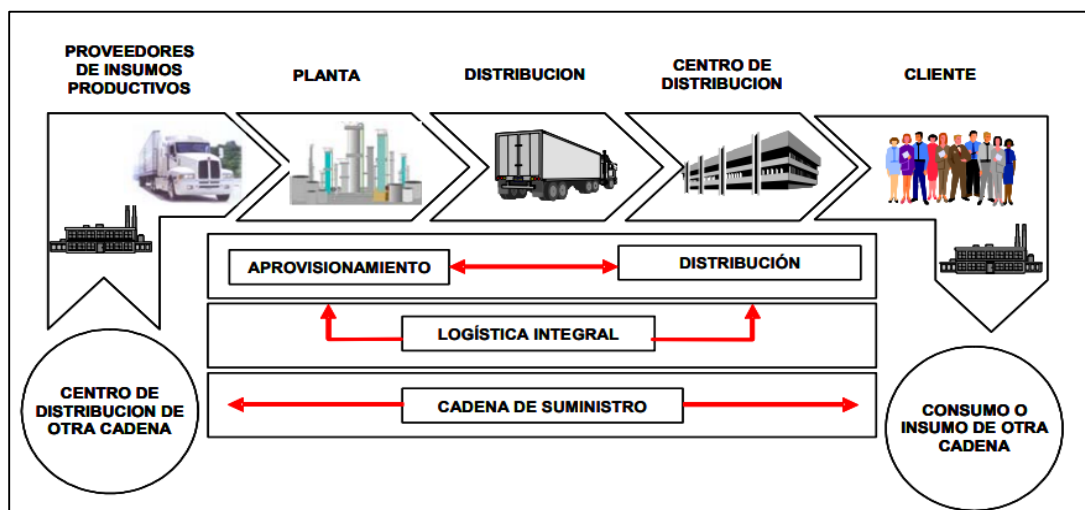
La diferencia entre la logística y la cadena de suministro está basada principalmente en que, la logística se refiere a actividades que ocurren dentro de los límites de una sola organización y las cadenas de suministro hace referencia a redes de empresas que trabajan en conjunto y coordinan sus acciones para entregar un producto al mercado, (Hugos, 2003).

A) Participantes en la cadena de suministro

Según Jiménez Sánchez & Hernández García (2002), la cadena de suministro está integrada por un conjunto de empresas siendo estas: proveedores, fabricantes, distribuidores y vendedores los cuales trabajan por medio de relaciones de colaboración en sus procesos clave, con el fin de colocar productos requeridos en cada eslabón de la cadena en el tiempo adecuado, considerando el menor costo y buscando lograr un mayor impacto en las cadenas de valor de cada uno de los integrantes, con el propósito de cumplir los pedidos de los usuarios o clientes finales.

Figura 1

Configuración de la Cadena de Suministro "Supply Chain"



Nota. Recuperado de Marco Conceptual de la cadena de suministro: Un nuevo enfoque logístico, Jiménez Sánchez & Hernández García (2002)

- *Productores:* Según Hugos (2003), los productores son empresas que tienen como función fabricar un producto. Esto incluye empresas fabricantes de materias primas y compañías que son fabricantes de bienes terminados.
- *Distribuidores:* Los distribuidores son aquellas empresas que se encargan de hacer un inventario a granel de los productores y otorgan un paquete de líneas de productos relacionadas a los clientes. También son conocidos como mayoristas. Por lo general, venden a otras empresas y los productos que venden los entregan en cantidades más grandes de lo que normalmente compraría un consumidor individual, (Hugos, 2003).
- *Minoristas:* Según Hugos (2003), los minoristas, se encargan de almacenar inventario y vender en pequeñas cantidades al público en general. Esta empresa también sigue de cerca las preferencias y demandas de los clientes a los que vende. Realiza publicidad a sus consumidores y con frecuencia utiliza alguna combinación de precio, selección de productos, servicio y conveniencia.
- *Clientes:* Los clientes o consumidores son cualquier organización que compra y utiliza un producto. Una organización de clientes puede hacer la compra de un producto para incorporarlo en otro producto que a su vez venden a otros clientes, (Hugos, 2003).
- *Proveedores de servicio:* Son los encargados de brindar servicios a productores, distribuidores, minoristas y clientes. Asimismo, han desarrollado experiencia y habilidades especiales centradas en una actividad particular que necesita una cadena de suministro (Hugos, 2003).

Como se ha descrito, la cadena de suministro brinda una oportunidad de integración administrativa intra e interempresarial. Debido a que plantea la integración de procesos de negocios de varias organizaciones con el fin de generar un mayor impacto en la disminución

de costos, rapidez de llegada del producto o servicio al mercado, servicio al usuario y rentabilidad de cada uno de los participantes, (Jiménez Sánchez & Hernández García, 2002). Es por ello que los ejecutivos deben dedicarle tiempo y recursos a la identificación de participantes críticos para el éxito de la empresa y de la cadena de suministro.

B) Gestión de la Cadena de suministro: “Supply Chain Management”

Esta puede ser definida como la gestión de las relaciones ascendentes y descendentes con proveedores y clientes con el fin de ofrecer un valor superior al consumidor y brindar un menor costo a toda la cadena, (Christopher, 2011).

La gestión de la cadena de suministro considera la cadena de suministro y las organizaciones en ella como una sola entidad. Presenta una visión de sistemas para comprender y gestionar las diferentes actividades necesarias para coordinar el flujo de productos y servicios para servir mejor al cliente final. Su enfoque está en la gestión de las relaciones para lograr un resultado más rentable para todas las partes de la cadena (Christopher, 2011).

C) Cuatro categorías de operaciones de la gestión de la cadena de suministro

1. Planificación

1.1. Previsión de la demanda: Las decisiones de gestión de la cadena de suministro se basan en pronósticos que definen qué productos serán requeridos, en qué cantidad y cuándo serán necesarios, (Hugos, 2003). La previsión de la demanda consiste en realizar estimaciones o pronósticos de la demanda futura de los clientes de una organización haciendo uso de datos históricos y otra información complementaria. Una apropiada previsión de demanda brinda a las empresas información importante sobre su mercado actual y potencial, lo que permite a los directivos tomar decisiones más apropiadas, en

cuanto a estrategias de precios, crecimiento empresarial, entre otros, Lean (Lean Manufacturing 10, 2019).

1.2. *Precio del producto*: Las empresas y las cadenas de suministro pueden influir en la demanda mediante el uso del precio. Dependiendo de cómo se utilice, tenderá a maximizar los ingresos o las ganancias brutas. El objetivo es maximizar las ganancias en los períodos de máxima demanda y generar ingresos para cubrir los costos durante los períodos de baja demanda, (Hugos, 2003).

1.3. *Gestión de inventario*: Es un conjunto de técnicas que se utilizan para gestionar los niveles de inventario dentro de diferentes empresas en una cadena de suministro. El objetivo es reducir los costos que representa el inventario mientras se mantiene el nivel de servicio requerido por los clientes. Es un proceso continuo que busca equilibrar los niveles de inventario del producto, para satisfacer la demanda y explotar las economías de escala para lograr mejores precios del producto, (Hugos, 2003). La operación de gestión de inventario en una empresa o en toda una cadena de suministro se compone de una combinación de actividades relacionadas con la gestión de los tres tipos diferentes de inventario:

- *Inventario de ciclo*: Inventario promedio en una cadena de suministro debido a la producción o compras en lotes que son más grandes que los exigidos por el cliente, (Logistics, 2018).
- *Inventario estacional*: Son los bienes que se almacenan con anticipación ante demandas futuras que tendrán fluctuaciones por factores como el clima, eventos o días festivos durante el año, lo cual se ve reflejado en las ventas, (Cho, 2018).
- *Inventario de seguridad*: Es la cantidad de stock adicional que se mantiene en un almacén, ante situaciones diversas e imprevistos, (Pacheco, 2018).

2. *Aprovisionamiento*

La función de aprovisionamiento está compuesta por todas aquellas actividades que se realizan con el propósito de seleccionar, adquirir y almacenar las materias primas o insumos necesarios en un proceso de producción, (Aparicio, 2013).

2.1. *Gestión de Compras*: Según Johnson, Leenders, & Flynn (2012), esta función es la responsable de la adquisición de materiales, en la cantidad y calidad adecuada, y a un precio conveniente para la empresa y lo cuales deben estar a disposición de la organización cuando sea requerido. Se puede indicar que la función de compras abarca las siguientes actividades:

- Análisis de todas las posibles fuentes de suministro
 - Búsqueda, evaluación y selección de proveedores
 - Identificación y control de las condiciones de calidad exigidas por la empresa.
 - Seguimiento del cumplimiento de todos los acuerdos y condiciones establecidas con el proveedor.
 - Ejecución de pedidos, estableciendo cantidades y fechas de lanzamiento previstos.
-
- *Selección de proveedores*: Este proceso es muy relevante para la empresa debido a que se debe identificar en el mercado aquellos proveedores que pueden suministrar de forma eficiente los requerimientos de la empresa. Todo parte de basarse en una serie de criterios específicos que permitan al profesional de compras, tomar la decisión más acertada en cuanto a la selección de un proveedor, entre ellos se puede mencionar: las capacidades del proveedor de lograr satisfacer la calidad, cantidad, entrega, precio/costo y los objetivos de servicios de forma satisfactoria, así como también su reputación, relaciones

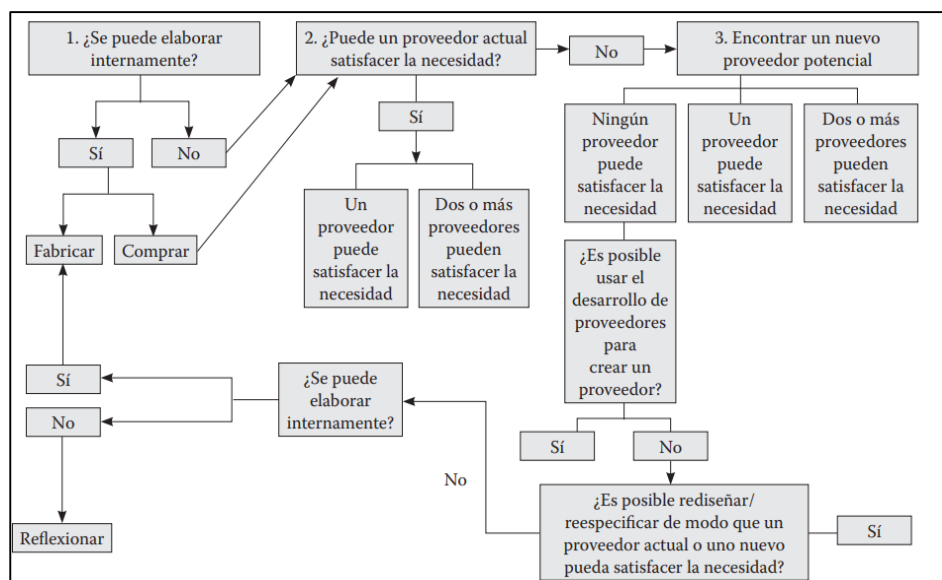
laborales, su ubicación, entre otros. Asimismo, es importante destacar que la decisión puede verse influenciada por la naturaleza y la cantidad de una compra, (Johnson, Leenders, & Flynn, 2012).

Una cualidad importante que debe tener todo administrador de suministro eficaz, es el conocimiento de las fuentes de abastecimiento, por medio de las búsquedas en línea, los catálogos electrónicos, sitios web, directorios de proveedores, entre otros.

Por otro lado es crucial que el comprador identifique sus fuentes principales de suministro, se tienen 3 opciones: la fabricación interna de un producto por la misma empresa, la adquisición de productos de un solo proveedor o buscar todas las opciones posibles de proveedores y entre ellos buscar la mejor opción (Johnson, Leenders, & Flynn, 2012).

Figura 2

Identificación de las fuentes potenciales para cubrir una nueva necesidad/requisito



Nota. Recuperado de Administración de compras y abastecimientos, Johnson, Leenders, & Flynn (2012)

En el caso de que se tome la decisión de adquirir el producto de fuentes externas a la empresa, se debe evaluar las diferentes opciones de proveedores en base a tres niveles de criterios. El primer nivel de análisis es el estratégico, en donde se toma la decisión de suministro en base a la estrategia organizacional, el segundo nivel es el de criterios tradicionales referentes a la calidad, cantidad, entrega, el precio y el servicio. Y el tercer nivel criterios adicionales tales como aspectos financieros, innovación, el cumplimiento con las regulaciones, entre otros. Con una evaluación adecuada en base a estos 3 niveles se puede realizar una selección eficiente de proveedores alineados a lo que la empresa requiere, (Johnson, Leenders, & Flynn, 2012).

- *Gestión de contratos:* Es necesario que el personal encargado del aprovisionamiento de la empresa evalúe constantemente y le dé seguimiento al desempeño de cada proveedor seleccionado, debido a que debe hacerlos responsables de cumplir con los niveles de servicio que acordaron en su contrato. De la misma forma que con la gestión del consumo, el personal de una empresa requiere recopilar datos de forma rutinaria sobre el rendimiento de los proveedores, de manera que las actividades que dependen de sus productos no se vean afectadas, (Hugos, 2003).

3. Producción

En toda la administración y operación de la cadena de suministro, el producto debe ser elaborado de acuerdo a las necesidades del cliente. Los procesos de producción deben de flexibilizarse para responder a variaciones en la comercialización, por medio de la instalación de sistemas dinámicos que puedan adaptarse con facilidad a la

consolidación de los diferentes productos. Es esencial indicar que, en la operación de la cadena de suministro, los pedidos deben procesarse con sistemas “justo a tiempo” haciendo uso de cantidades mínimas de insumos, con prioridades establecidas por el plazo de entrega y conforme a los requerimientos. Este sistema trae consigo beneficios en la gestión del flujo de fabricación a través de tiempos de ciclo más cortos, mejoras en el servicio al cliente, entre otros, (Jiménez Sánchez & Hernández García, 2002).

4. *Entrega: Gestión de Pedidos y Distribución*

Según Ballou (2004), la preparación del pedido hace referencia a las tareas de recopilación de información necesaria acerca de los productos y servicios demandados, además del requerimiento de las mercancías que se vayan a adquirir. Posterior a la preparación del pedido, se realiza la transmisión de la información, en donde se realiza la transferencia de la solicitud del pedido, desde el punto de origen hasta el punto donde se pueda manejar su entrada.

Para efectuar la transmisión de pedidos se puede optar por dos formas de ejecución: manual y electrónica. La transmisión manual puede ser el envío de los pedidos por correo o que estos sean llevados físicamente por el personal encargado, hasta el punto de entrada del pedido. En el caso la transmisión electrónica se hace uso de medios digitales tales como teléfonos de datos, páginas Web, el sistema EDI, entre otras, siendo casi instantánea, (Ballou, 2004).

Las entradas del pedido son las todas las tareas que incluyen: la comprobación de la exactitud de la información otorgada del pedido, (descripción del materiales y código, cantidad y precio); la comprobación de la disponibilidad de los artículos solicitados; la preparación de toda la documentación de órdenes atrasadas, cancelaciones o devoluciones, de ser requerido; la comprobación del estado de crédito de los clientes;

y finalmente la facturación. El surtido del pedido representa: la adquisición de artículos por medio de la recuperación de existencias, fabricación, o la compra; embalaje de artículos para el envío al cliente; programación del envío, y preparación de la documentación del envío, (Ballou, 2004).

Finalmente, mediante el informe sobre el estado del pedido, se busca asegurar que se brinde un buen servicio al cliente, manteniéndolo informado acerca del procesamiento del pedido. Incluyendo: Rastreo y localización del pedido en todo el ciclo; comunicación a los clientes acerca de la ubicación del pedido dentro del ciclo y el tiempo estimado en el que puede ser entregado, (Ballou, 2004).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

2.3.1. Engagement

Se conceptualiza por Khan (1990), como el empleo del “yo preferido” de una persona en sus comportamientos dentro de sus labores; lo que logra promover una conexión con el trabajo y con los demás. Las conductas de auto rendimiento preferidas que la persona expresa, dan vida a la relación positiva entre el individuo y el rol que debe cumplir en su trabajo. Según Cook (2008), hace referencia a la voluntad y la capacidad de dar su mayor esfuerzo en sus labores, preocupándose por el futuro y el éxito de la organización.

2.3.2. Desempeño Laboral

Según Robbins & Judge (2013), consideran que el desempeño laboral en las compañías actuales se caracteriza las siguientes conductas: el desempeño de la tarea, que se refiere a la realización de los deberes y responsabilidades que constituyen un puesto de trabajo; el civismo es decir todas aquellas acciones que buscan contribuir a un buen ambiente psicológico dentro

de la empresa y por último evitar la falta de productividad con acciones que dañen a la organización.

2.3.3. Logística

Según Christopher (2011), la logística es el proceso que comprende la administración estratégica de la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, piezas e inventario terminado (además de los flujos de información relacionados) a través de la organización y sus canales de comercialización de forma tal que permita la maximización de la rentabilidad actual y futura.

2.3.4. Cadena de Suministro

Es un conjunto de organizaciones independientes pero conectadas entre sí, a través de productos y servicios, en los que agregan valor por separado y/o conjuntamente para entregarlos al consumidor final. Se podría considerar como un concepto extendido de una empresa, debido a que agrega valor a sus productos y servicios para entregárselos a sus clientes, (Lu, 2011).

2.3.5. Gestión de la cadena de suministro “Supply Chain Management”

Esta puede ser definida como la gestión de las relaciones ascendentes y descendentes con proveedores y clientes con el fin de ofrecer un valor superior al cliente a menor costo para la cadena de suministro en su conjunto, (Christopher, 2011).

CAPITULO III

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1. RESEÑA HISTÓRICA

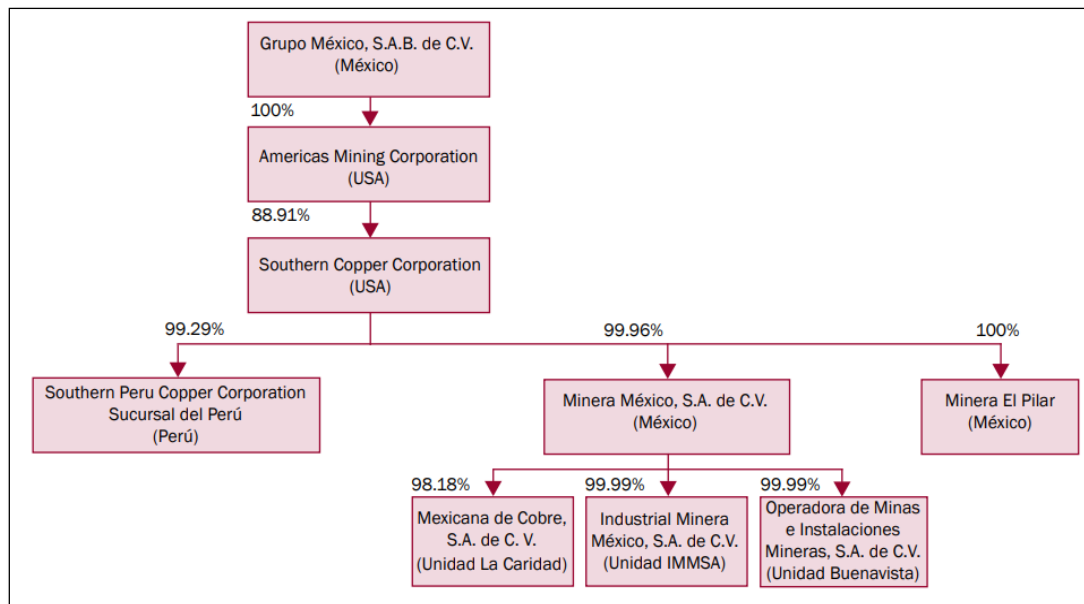
Southern Copper Corporation es uno de los productores integrados de cobre más grandes del mundo. Produce cobre, molibdeno, zinc, plomo, carbón y plata. Sus operaciones de minado, fundición, y refinación están ubicadas en Perú y México y conducen actividades de exploración en estos países y en Chile (Southern Copper Corporation, 2019).

Southern Peru Copper Corporation fue constituida en el estado Delaware en el año 1952, la cual mas tarde sería renombrada como Southern Copper Corporation. En 1954 se establece una sucursal en Perú y para el año 1956 empezaron los trabajos para el desarrollo de la mina Toquepala la cual entro en operaciones en 1960 con una producción inicial de 46,000 t/día. Asimismo, 1994 SPCC adquirió del estado peruano la refinería de cobre de Ilo que entonces tenía una capacidad de producción de 190,000 t/año, la cual fue ampliada en 2002 llegando a producir 280, 000 t/año, (Southern Copper Corporation, 2019).

Para 1996 SPCC comenzó la cotización de sus acciones en la bolsa de valores de Nueva York y para abril de 2005 SPCC se fusionó con Minera Mexico y subsidiarias, consolidándose como la compañía minera más importante de Mexico y Perú, así como la empresa con las mayores reservas de cobre entre las compañías listadas en bolsa y una de las coporaciones minero metalúrgicas más grandes del mundo (Southern Copper Corporation, 2019).

3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 3
Estructura Corporativa de Southern Copper Corporation



Nota. Recuperado de <http://www.southernperu.com/ESP/Pages/default.aspx>

Southern Copper Corporation es una subsidiaria indirecta de su accionista mayoritario, Grupo México S.A.B. de C.V. ("**Grupo México**"). Al 31 de diciembre de 2018, Grupo México, a través de su subsidiaria Americas Mining Corporation ("AMC"), poseía el 88.91% de sus acciones comunes, (Southern Copper Corporation, 2019).

El 1 de abril de 2005, SCC compra Minera México, la compañía minera autónoma más grande de México, a Americas Mining Corporation ("AMC"), una subsidiaria de Grupo México, su accionista controlador. Minera México es una compañía holding y todas sus operaciones se ejecutan por medio de sus subsidiarias que están agrupadas en tres unidades: (i) la unidad La Caridad, (ii) la unidad Buenavista, y (iii) la unidad IMMSA. Siendo SCC propietario del 99.99% de Minera México, (Southern Copper Corporation, 2019).

Y en 2008, el directorio de SCC autorizó un programa de recompra de acciones por \$500 millones que se ha incrementado desde entonces (Southern Copper Corporation, 2019).

3.3. MISIÓN Y VISIÓN

Southern Peru tiene como misión, “transformar eficientemente las mejores reservas de minerales del mundo con pasión talento y dedicación. Su experiencia garantiza la producción de metales de la más alta calidad de forma responsable y rentable, priorizando la seguridad de su gente y el cuidado de su entorno”, (Southern Copper Corporation, 2019).

Asimismo, tiene como visión “Ser líder en la transformación sostenible de recursos naturales, comprometidos con la creación de valor y bienestar para su entorno”, (Southern Copper Corporation, 2019)

3.4. PRODUCTOS

- A) Concentrados de Cobre: Producto que se consigue por medio de un proceso de flotación de material de alta ley obtenido de las minas, que cuenta con sulfuros de cobre, y contenidos de oro, plata, hierro, entre otros elementos insolubles, (Southern Copper Corporation, 2019).
- B) Cobre Anódico y Cobre Blister: Los cuales son productos finales de las fundiciones, con contenidos de plata y oro, los cuales son utilizados como materia prima para producciones de cátodos en refinerías electrolíticas de la empresa, (Southern Copper Corporation, 2019).
- C) Cátodos de Cobre Refinado: Obtenido a partir de ánodos o blister bajo una denominación de cátodo electrolítico, el cual es utilizado para la elaboración de alambón para la

producción de cables y conductores, y para diversos usos industriales, pudiendo destacar las plantas denominadas como “Brass Mill” para la fabricación de tuberías y perfiles.

- D) Alambroón de cobre: El cual se obtiene del cobre catódico mediante un proceso de maquila, y es utilizado para la elaboración de cables conductores, Southern Copper Corporation, (2019).

3.5. DIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTOS

La Dirección de Abastecimientos de Southern Perú es el encargado de garantizar la adquisición, transporte y almacenaje de todos los bienes requeridos por la organización, con el fin de asegurar el desarrollo normal de las operaciones de producción (Área de Almacenes SPCC, 2019).

3.5.1. Secciones de Abastecimientos

A) Planeamiento

Sección encargada de garantizar la disponibilidad de insumos y repuestos en inventario, de acuerdo al plan de producción, programa de mantenimiento, nivel de servicio y rotación planeados. Los planners son los responsables del nivel de servicio de los ítems asignados a su cargo, tomando en cuenta su nivel de criticidad para la producción, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

B) Almacenes

Recibo

Esta sección es la encargada de la recepción de las mercancías arribadas a los Almacenes. Se consideran, actividades desde las coordinaciones previas al ingreso de

los vehículos de carga, la descarga de bultos, verificación de mercancías y su locacionamiento en la ubicación designada, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

Despacho

Sección encargada del despacho de carga, considerando actividades que van desde la identificación de requerimientos o reservas realizadas por los usuarios de la empresa, el retiro de materiales de las zonas de almacenamiento y la colocación de los materiales en las zonas de distribución para las áreas correspondientes, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

Combustibles

Sección encargada de la recepción de combustible incluyendo actividades de control de descarga desde buques tanque hasta los tanques de almacenamiento, así como también del despacho y distribución de combustible a las diferentes áreas de la empresa para el abastecimiento a vehículos industriales, de carga, entre otros, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

Almacén Aduanero

Sección encargada del recibo, almacenamiento, despacho e inventario de mercancías provenientes de importaciones realizadas por la empresa, en estos almacenes los materiales se encuentran en tránsito hasta que se distribuyen a almacén central para su locación final o también son enviadas en algunos casos a las áreas de operación. Esta sección también trabaja directamente con aduanas para los aspectos de desaduanaje de mercancías, entre otros fines, (Southern Copper Corporation, 2019).

C) Catalogación

La sección de catalogación se encarga de la creación de códigos para materiales que pasaran a ser parte del catálogo de materiales de stock de los almacenes, así como también del mantenimiento de su información considerando actualizaciones en las características del material, en las especificaciones técnicas, entre otros, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

D) Compras

Esta sección es la encargada de la compra de ítems de inventario y del seguimiento de las entregas consignadas en las órdenes de compra. Los compradores trabajan directamente con proveedores de la empresa, asimismo gestionan reclamos por deficiencias o incumplimientos, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

E) Tráfico e importaciones

La sección es responsable del transporte y las importaciones de las mercancías entregadas por los proveedores de la empresa. Entre sus actividades se encuentran la contratación de servicios de importación, revisión de los documentos de importación, registro y distribución de materiales y/o equipos a usuarios, entre otros, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

F) Contratos y Servicios

Esta sección es la encargada de la adquisición de servicios para las diferentes áreas de la empresa, asegurando su calidad y la elección de los mejores precios del mercado, (Área de Almacenes SPCC, 2019).

CAPITULO IV METODOLOGÍA

4.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Hipótesis General

El engagement influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019

4.1.2. Hipótesis Específicas

- Existe una influencia significativa del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.
- Existe una influencia significativa de la dedicación en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.
- Existe una influencia significativa de la absorción en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019

4.2. VARIABLES E INDICADORES

4.2.1. Identificación de la variable Independiente

Engagement

4.2.2. Operacionalización de la Variable Independiente

Tabla 1
Operacionalización de la Variable Independiente

Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
El engagement laboral es un estado mental positivo y satisfactorio, relacionado a altos niveles de energía y una fuerte identificación con el trabajo. Está caracterizado por: vigor, dedicación y absorción. (Schaufeli S. G., 2003)	Vigor	Energía	1,2,3,4,5	Escala de intervalo
		Automotivación		
		Constancia		
	Dedicación	Inspiración	6,7,8,9,10	
		Entusiasmo		
		Orgullo		
	Absorción	Inmersión	11,12,13,14,15	
		Satisfacción		

Nota: La tabla 1 muestra la definición de la variable independiente, sus dimensiones y sus respectivos indicadores. Información recuperada de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf, 2003.

4.2.3. Identificación de la Variable Dependiente

Desempeño Laboral

4.2.4. Operacionalización de la Variable Dependiente

Tabla 2
Operacionalización de la Variable Dependiente

Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados en la empresa. Forma la destreza individual para alcanzar los objetivos	Orientación de resultados	Ejecución oportuna de tareas	1,2,3	Escala de intervalo
		Cumplimiento de tareas		
		Volumen de trabajo		
	Calidad de Trabajo	Eficiencia	4,5,6,7,8	
		Autonomía		
		Criterio		
	Relaciones Interpersonales	Cordialidad	9,10,11	
		Comunicación		
		Asertividad		

esperados Chiavenato (2004: 359) citado en (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)	Iniciativa	Proactividad	12,13,14 ,15
		Participación activa	
		Resolución de problemas	
	Trabajo en equipo	Integración	16,17,18
		Compromiso con los objetivos del equipo	
		Colaboración	
	Organización	Planificación de tareas	19,20,21
		Cumplimiento de procedimientos de trabajo	
		Orientación al logro de metas	

Nota: La tabla 2 muestra la definición de la variable dependiente, sus dimensiones y sus respectivos indicadores. Información recuperada del artículo de Pedraza, Amaya & Conde, titulado Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina, 2010.

4.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizada en este trabajo es básica o pura, debido a que se busca incrementar los postulados teóricos de las ciencias empresariales, (Arias, 2012). Asimismo, el presente trabajo tiene como objetivo enriquecer el conocimiento en temas de carácter laboral con el fin de comprobar las teorías existentes, acerca del engagement y desempeño laboral.

4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, observacional y transversal. Es cuantitativo debido a que utiliza la recaudación de datos para acreditar diferentes hipótesis, basándose en el análisis estadístico y la medición numérica, con la finalidad de comprobar teorías; es no experimental observacional debido a que la investigación se realizó sin la manipulación premeditada de las variables y se observó los fenómenos en su estado natural para posteriormente estudiarlos. Es transversal porque se reúnen los datos en un solo tiempo, por única vez. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

4.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación es explicativo o causal debido a que tiene como propósito explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010). Con el presente estudio se busca encontrar la relación causa-efecto entre las variables Engagement y desempeño laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la empresa minera Southern peru copper corporation.

4.6. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en el área de Abastecimientos Ilo de la Empresa Minera Southern Peru Copper Corporation, ubicado en ciudad de Ilo-Moquegua. Siendo una de las áreas de gran importancia para la empresa debido a que es el apoyo directo a las operaciones principales de la compañía.

4.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

4.7.1. POBLACIÓN

Se ha identificado una cantidad total de 37 trabajadores en las secciones de abastecimientos Ilo: recibo, despacho, combustibles, almacén aduanero, planeamiento y catalogación, independientemente del puesto de cada individuo.

La población se encuentra distribuida de la siguiente forma:

Tabla 3
Estructura poblacional del Área de abastecimientos Ilo SPCC

Secciones	Nº Supervisor o Jefe	Nº de Trabajadores
Recibo	1	10
Despacho	1	12
Almacén Aduanero	1	3
Planeamiento Almacenes	1	8
Catalogación	1	1
Combustibles	1	3
Total	10	37

Nota: En la tabla 3 se describen las secciones pertenecientes al área de abastecimientos, asimismo se detalla la cantidad de trabajadores por sección y los jefes o supervisores asignados a cada sección, haciendo un total de 37 trabajadores, Autoría Propia.

4.7.2. MUESTRA

En este caso se pudo tener acceso a esta población sin restricciones, por ello se consideró adecuado trabajar con toda la población y no ejecutar un muestreo (Vara-Horna, 2012).

4.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

4.8.1. Criterio de Inclusión

Se seleccionó al personal de abastecimientos Ilo, bajo la gerencia de almacenes incluyendo personal de funciones tanto operativas como administrativas se consideró importante esta evaluación para un estudio más amplio desde distintas perspectivas, tomando en cuenta, el nivel de servicio brindado a los usuarios de la empresa.

4.8.2. Criterio de exclusión

Se excluyó a los trabajadores de las áreas de Cuajone, Toquepala, Lima y Arequipa debido a que se encuentran en otras regiones. Asimismo, al personal de la gerencia de compras y contratos y servicios por restricciones en el acceso a la información.

4.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.9.1. Técnicas

La técnica aplicada para ambas variables fue la encuesta, con el propósito de categorizar los datos requeridos para la verificación de las hipótesis y darles respuesta a las preguntas planteadas. Todo de acuerdo con el problema, los objetivos y diseño de investigación.

4.9.2. Instrumentos

A) Para la variable Independiente, Engagement:

Se utilizó el cuestionario planteado por Schaufeli S. G. (2003) en su investigación “The Utrecht Work Engagement Scale” (UWES) considerando los items planteados por el autor al ser un cuestionario Validado, además se midió cada respuesta de acuerdo a una escala del 0 (Nunca), 1(Casi nunca. Algunas veces al año o menos), 2 (Rara vez, una vez al mes o menos), 3 (A veces, algunas veces al mes), 4 (A menudo, una vez a la semana), 5 (Muy a menudo un par de veces a la semana), 6 (Siempre todos los días), de acuerdo a lo establecido por el autor, evaluando la tendencia de percepción de engagement de cada trabajador del área de abastecimientos Ilo.

B) Para la variable Dependiente, Desempeño laboral

Se utilizó un cuestionario planteado por Validado por Montoya Meza (2015), presentado en su investigación “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: CASO PTS PERÚ 2015” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, considerando los items planteados por el autor al ser un cuestionario Validado, además se midió cada respuesta en una escala del 1 al 5, con una valoración de 1(Totalmente en desacuerdo), 2(En desacuerdo), 3(Ni de acuerdo, ni en desacuerdo) ,4(De acuerdo) y 5(Totalmente de acuerdo), en base a la evaluación de desempeño realizado por los supervisores y jefes de Abastecimientos Ilo a sus trabajadores.

Asimismo, para complementar este instrumento de evaluación se generó un indicador de desempeño de acuerdo a los resultados operativos obtenidos por cada trabajador conforme a las actividades que deben ejecutar en cada una de sus secciones de trabajo; se efectuó la toma de datos mediante una revisión documentaria de reportes de productividad del área.

4.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos para la investigación se realizó por medio del software estadístico IBM SPSS Statistics y la prueba estadística utilizada fue la regresión lineal simple. Además, se empleó el análisis de varianza Anova, para la construcción de las puntuaciones finales de cada escala.

4.10.1. Intervención del investigador

Se tuvo una intervención de tipo no experimental aplicando un cuestionario a la unidad de análisis, constituido por 37 colaboradores pertenecientes al área de abastecimientos de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation.

4.10.2. Fuentes de información

El estudio tuvo fuentes de tipo primaria habiéndose utilizado en la recolección de información, conceptos de libros, revistas e investigaciones; con el fin de presentar un contenido original que sustente el presente trabajo de investigación.

4.10.3. Recolección de datos

La Recolección de datos de las variables de estudio se ejecutó mediante un censo habiéndose considerado la evaluación de la población total.

4.11. TEST ESTADÍSTICO

Se utilizó el test estadístico paramétrico debido a que se empleó instrumentos para la comprobación de hipótesis de la regresión lineal; con el fin de medir la relación entre las variables y cuantificar la relación causal ocasionada por la influencia de los roles del Engagement y el desempeño laboral en los trabajadores del área de abastecimientos de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation.

CAPITULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

5.1.1. Planificación y Organización

Para la realización del trabajo de campo se procedió con la utilización de dos cuestionarios validados por juicio de expertos, para la medición de las variables engagement y desempeño laboral. En el caso de la variable engagement se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores de las áreas de abastecimientos Ilo y en el caso de la variable desempeño laboral, se tomó en cuenta la realización de dos tipos de mediciones para una medición más completa de la variable, desde dos enfoques; los supervisores y/o jefes y los resultados operativos del trabajador; el cuestionario fue dirigido a los supervisores o jefes para que estos puedan evaluar a los trabajadores a su cargo, y en el caso de los resultados operativos, se planificó la generación de un indicador de desempeño utilizando datos de los resultados obtenidos por cada trabajador en su respectiva área de trabajo, en base a la toma de datos en campo y a informes de productividad.

5.1.2. Ejecución

El trabajo de campo se realizó del 10 al 30 de noviembre del 2019; previo a la entrega de los cuestionarios a los individuos involucrados, se les dio a conocer la finalidad y las especificaciones que debían considerar para el correcto llenado de los instrumentos. Asimismo, se procedió a recolectar información acerca de la productividad de los trabajadores, previa solicitud de acceso a la información no confidencial del área; con el fin de poder evaluar resultados por trabajador de acuerdo a la sección a la que pertenecen y poder generar un indicador de desempeño (en base a resultados) por área y por trabajador. Al final del mes de noviembre se obtuvo la totalidad de los

cuestionarios resueltos por cada variable, y completó la totalidad de información necesaria para la generación del indicador.

5.1.3. Evaluación

Concluido el trabajo de campo se procedió a analizar los datos obtenidos de los cuestionarios mediante un tratamiento estadístico, y se realizó una categorización de los mismos en indicadores, dimensiones y variables. Por otro lado se realizó una evaluación de los datos de los resultados operativos por trabajador de acuerdo a la sección a la pertenecían, teniendo en cuenta que se analizó la sección de recibo, despacho, planeamiento almacenes, almacén aduanero y combustibles, considerando que cada sección cuenta con un desempeño diferente, debido que las tareas difieren entre secciones, pero todas trabajan en conjunto dentro de la cadena logística, asimismo se tomó como referencia y se revisó los procedimientos de trabajo internos de cada sección para un mejor entendimiento de los resultados de sus trabajadores enfocados a sus funciones asignadas. Es importante mencionar que se realizaron estas dos mediciones debido a que se consideró importante evaluar al trabajador desde dos perspectivas enfoque del jefe o supervisor inmediato y los resultados finales del trabajador y realizar una comparación entre ambas.

5.2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

5.2.1. Validación del instrumento

La validez, representa el nivel que tiene un instrumento de investigación para medir realmente la variable a la cual se desea medir (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010).

La validez usada en el presente estudio fue la de criterio de jueces, la cual se refiere al nivel en que un instrumento de medición mide la variable en cuestión, conforme a expertos en el tema, Hernández Sampieri, et al. (2010). Los expertos realizaron una evaluación de cada ítem de los cuestionarios tanto

de la variable independiente como la variable dependiente y se obtuvo una opinión favorable para cada cuestionario; se pueden visualizar estos documentos en el apéndice D.

5.2.2. Aplicación del coeficiente de confiabilidad

Para la evaluación de la confiabilidad de un instrumento de investigación se toma en cuenta el nivel en que su aplicación repetitiva al mismo sujeto origina resultados homogéneos, consistentes y coherentes (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010)

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de alfa de cronbach el cual puede oscilar entre 0 y 1.

Tabla 4

Escala de Alfa de Cronbach

Rangos	Significado
0.81 a 1.00	Muy Alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta Confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada Confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja Confiabilidad
0.01 a 0.20	Muy Baja Confiabilidad

Nota: Recuperado de Ruiz Bolivar (2002)
Confiabilidad. Programa Interinstitucional
Doctorado en Educación

Los resultados de Alfa de Cronbach para los cuestionarios de Engagement y el Desempeño laboral son los siguientes:

Tabla 5
Estadística de fiabilidad para las dimensiones de Engagement

Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach
Vigor	En mi trabajo me siento lleno de energía	0.716
	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	
	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	
	Soy muy persistente en mis responsabilidades	
	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades	
Dedicación	Mi trabajo está lleno de retos	0.824
	Mi trabajo me inspira	
	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo	
	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo	
Absorción	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito	0.831
	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mi	
	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo	
	Me “dejo llevar” por mi trabajo	
	Estoy inmerso en mi trabajo	
	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

La dimensión con mayor valor alfa, fue la dimensión “absorción” con un valor de 0.83. En líneas generales las 3 dimensiones de la variable “engagement” muestran valores altos, siendo estos resultados, cercanos a los hallados en otras investigaciones como la de, (Flores Jiménez, Fernández Arata, Juárez García, Merino Soto, & Guimet Castro, 2015) en la ciudad de Lima, Perú.

Tabla 6
Estadística de fiabilidad para las dimensiones de Desempeño Laboral

Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach
Orientación a resultados	Termina su trabajo oportunamente Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda Realiza un volumen adecuado de trabajo	0.854
Calidad de Trabajo	No comete errores en el trabajo Hace uso racional de los recursos No requiere de supervisión frecuente Se muestra profesional en el trabajo Muestra esmero en el trabajo ejecutado	0.911
Relaciones Interpersonales	Se muestra cortés con sus compañeros Brinda una adecuada orientación a los usuarios y/o miembros de otras áreas Evita conflictos con los demás compañeros y/o miembros de otras áreas	0.937
Iniciativa	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos Se muestra asequible al cambio. Se anticipa a las dificultades. Tiene gran capacidad para resolver problemas. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	0.952
Trabajo en equipo	Muestra aptitud para integrarse al equipo. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo. Colabora con los demás para el logro de objetivos.	0.958
Organización	Planifica sus actividades. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos. Se preocupa por alcanzar las metas.	0.952

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

La dimensión con mayor valor alfa, fue la dimensión “trabajo en equipo” con un valor de 0.958. En líneas generales las 6 dimensiones de la variable “desempeño laboral” muestran valores altos, siendo estos resultados, cercanos a los hallados en otras investigaciones como la de (Montoya Meza, 2015)

5.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Para el análisis de cada ítem de los cuestionarios de las variables estudiadas se optó por utilizar las escalas “tipo Likert”.

5.3.1. Análisis del Engagement

5.3.1.1. Vigor

Energía

Tabla 7

En mi trabajo me siento lleno de energía

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	0	0.00	0.00
Algunas veces	0	0.00	0.00
Regularmente	4	10.81	10.81
Bastantes veces	1	2.70	13.51
Casi siempre	19	51.35	64.86
Siempre	13	35.14	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 7 que de un total de 37 trabajadores 19 de ellos que corresponden a un 51.35%, “casi siempre” se sienten llenos de energía en el trabajo, mientras que un 35.14% se sienten “siempre” con energía. Por otro lado 4 trabajadores que representan un 10.81% consideran que regularmente se sienten llenos de energía en el trabajo.

Tabla 8*Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.70	2.70
Casi Nunca	0	0.00	2.70
Algunas veces	0	0.00	2.70
Regularmente	4	10.81	13.51
Bastantes veces	4	10.81	24.32
Casi siempre	22	59.46	83.78
Siempre	6	16.22	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia**Interpretación:**

Se observa en la Tabla 8 que de un total de 37 trabajadores 22 de ellos que corresponden a un 59.46%, “casi siempre” pueden continuar trabajando durante largos periodos de tiempo, mientras que un 16.22% sienten que “siempre” pueden hacerlo. Asimismo 4 trabajadores que representan un 10.81% consideran que “regularmente” sienten que pueden continuar trabajando durante largos periodo de tiempo y otros 4 trabajadores indican que pueden hacerlo “bastantes veces”. Por otro lado sólo 1 trabajador que representa el 2.70% indica que nunca siente que puede continuar trabajando por largos periodos de tiempo siendo este el porcentaje mínimo.

Automotivación

Tabla 9

Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	0	0.00	0.00
Algunas veces	3	8.11	8.11
Regularmente	3	8.11	16.22
Bastantes veces	3	8.11	24.32
Casi siempre	16	43.24	67.57
Siempre	12	32.43	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 9 que de un total de 37 trabajadores 16 de ellos que corresponden a un 43.24%, “casi siempre” tienen ganas de ir a trabajar cuando se levantan por las mañanas, mientras que un 32.43% se sienten así “siempre”. Por otro lado 3 trabajadores que representan un 8.11% consideran que “bastantes veces” tienen ganas de ir a trabajar cuando se levantan por las mañanas; a su vez otros 3 trabajadores se sienten así “regularmente”, y finalmente otros 3 trabajadores consideran que sólo “algunas veces” tienen ganas de ir a trabajar cuando se levantan por las mañanas, representando cada grupo 8.11% siendo estos, los porcentajes mínimos.

Constancia

Tabla 10
Soy muy persistente en mis responsabilidades

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	0	0.00	0.00
Algunas veces	0	0.00	0.00
Regularmente	1	2.70	2.70
Bastantes veces	0	0.00	2.70
Casi siempre	19	51.35	54.05
Siempre	17	45.95	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 10 que de un total de 37 trabajadores 19 de ellos que corresponden a un 51.35%, “casi siempre” se consideran muy persistentes en sus responsabilidades, mientras que un 45.95% consideran que “siempre” son muy persistentes en sus responsabilidades. Por otro lado sólo 1 trabajador se identifica con esta afirmación “regularmente” representando un 2.70% del total.

Tabla 11
Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	0	0.00	0.00
Algunas veces	0	0.00	0.00
Regularmente	1	2.70	2.70
Bastantes veces	2	5.41	8.11
Casi siempre	18	48.65	56.76
Siempre	16	43.24	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 11 que de un total de 37 trabajadores 18 de ellos que corresponden a un 48.65%, “casi siempre” se consideran fuertes y vigorosos en sus responsabilidades, mientras que un 43.24% se consideran así “siempre”. Asimismo, un 5.41% se consideran “bastantes veces” fuertes y vigorosos en sus responsabilidades. Por otro lado sólo 1 trabajador se identifica “regularmente” con esta afirmación representando un 2.70% del total.

5.3.1.2. Dedicación

Inspiración

Tabla 12

Mi trabajo está lleno de retos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.70	2.70
Casi Nunca	1	2.70	5.41
Algunas veces	2	5.41	10.81
Regularmente	2	5.41	16.22
Bastantes veces	5	13.51	29.73
Casi siempre	17	45.95	75.68
Siempre	9	24.32	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 12 que de un total de 37 trabajadores 17 de ellos que corresponden a un 45.95%, “casi siempre” consideran que su trabajo está lleno de retos, mientras que un 24.32% consideran que “siempre” su trabajo está lleno de retos. Asimismo, un 13.51% consideran que “bastantes veces” se cumple esta afirmación. Por otro lado sólo 1 trabajador considera que “casi nunca” siente que su trabajo está lleno de retos y a su vez otro trabajador “nunca” se identifica con esta afirmación, representando cada uno un 2.70% del total.

Tabla 13
Mi trabajo me inspira

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.70	2.70
Casi Nunca	1	2.70	5.41
Algunas veces	0	0.00	5.41
Regularmente	5	13.51	18.92
Bastantes veces	1	2.70	21.62
Casi siempre	10	27.03	48.65
Siempre	19	51.35	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 13 que de un total de 37 trabajadores 19 de ellos que corresponden a un 51.35%, “siempre” consideran que su trabajo los inspira, mientras que un 27.03% consideran que “casi siempre” su trabajo los inspira. Asimismo, un 13.51% consideran que “regularmente” se cumple esta afirmación. Por otro lado sólo 1 trabajador considera que “casi nunca” siente que su trabajo lo inspira y a su vez otro trabajador “nunca” se identifica con esta afirmación, representando cada uno un 2.70% del total.

Entusiasmo

Tabla 14

Estoy entusiasmado sobre mi trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.70	2.70
Casi Nunca	1	2.70	5.41
Algunas veces	0	0.00	5.41
Regularmente	3	8.11	13.51
Bastantes veces	2	5.41	18.92
Casi siempre	12	32.43	51.35
Siempre	18	48.65	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 14 que de un total de 37 trabajadores 18 de ellos que corresponden a un 48.65%, “siempre” se sienten entusiasmados sobre su trabajo, mientras que un 32.43% consideran que “casi siempre” sienten entusiasmo por su trabajo. Asimismo, un 8.11% consideran que “regularmente” se cumple esta afirmación. Por otro lado sólo 1 trabajador considera que “casi nunca” se siente entusiasmado por su trabajo y a su vez otro trabajador “nunca” se identifica con esta afirmación, representando cada uno un 2.70% del total.

Orgullo

Tabla 15
Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	0	0.00	0.00
Algunas veces	0	0.00	0.00
Regularmente	0	0.00	0.00
Bastantes veces	4	10.81	10.81
Casi siempre	13	35.14	45.95
Siempre	20	54.05	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 15 que de un total de 37 trabajadores 20 de ellos que corresponden a un 54.05%, “siempre” se sienten orgullosos del esfuerzo que dan en el trabajo, mientras que un 35.14% consideran que “casi siempre” se sienten orgullosos del esfuerzo que dan en su trabajo. Asimismo, un 10.81% consideran que “bastantes veces” se identifican con esta afirmación.

Tabla 16
Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	0	0.00	0.00
Algunas veces	1	2.70	2.70
Regularmente	1	2.70	5.41
Bastantes veces	2	5.41	10.81
Casi siempre	14	37.84	48.65
Siempre	19	51.35	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 16 que de un total de 37 trabajadores 19 de ellos que corresponden a un 51.35%, “siempre” consideran que su trabajo está lleno de significado y propósito, mientras que un 37.84% consideran que “casi siempre” sienten que su trabajo está lleno de significado y propósito. Por otro lado sólo 1 trabajador considera que se siente así “regularmente” y a su vez otro trabajador se identifica “algunas veces” con esta afirmación, representando cada uno un 2.70% del total.

5.3.1.3. Absorción

Inmersión

Tabla 17

Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mi

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.41	5.41
Casi Nunca	2	5.41	10.81
Algunas veces	4	10.81	21.62
Regularmente	5	13.51	35.14
Bastantes veces	5	13.51	48.65
Casi siempre	14	37.84	86.49
Siempre	5	13.51	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 17 que de un total de 37 trabajadores 14 de ellos que corresponden a un 37.84%, “casi siempre” sienten que cuando están trabajando olvidan lo que pasa a su alrededor, mientras que un 13.51% consideran que “siempre” olvidan lo que pasa a su alrededor suyo cuando están trabajando, a su vez otros 5 trabajadores que representan el mismo porcentaje, consideran que se identifican “bastantes veces” con esta afirmación y otros 5 “algunas veces”. Por otro lado sólo 2 trabajadores consideran que “casi nunca” olvidan lo que sucede a su alrededor mientras trabajan y otros 2 no se identifican “nunca” con esta afirmación, representando cada grupo un 5.41% del total.

Tabla 18
El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	1	2.70	2.70
Algunas veces	0	0.00	2.70
Regularmente	2	5.41	8.11
Bastantes veces	3	8.11	16.22
Casi siempre	16	43.24	59.46
Siempre	15	40.54	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 18 que de un total de 37 trabajadores 16 de ellos que corresponden a un 43.24%, “casi siempre” consideran que el tiempo vuela cuanto están en el trabajo, mientras que un 40.54% consideran que “siempre” sienten que el tiempo vuela cuanto están en el trabajo. Asimismo, un 8.11% se identifica “bastantes veces” con esta afirmación. Por otro lado sólo 1 trabajador considera que “casi nunca” siente que el tiempo vuela cuando está en el trabajo, representando un 2.70% del total.

Tabla 19
Me “dejo llevar” por mi trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	1	2.70	2.70
Algunas veces	3	8.11	10.81
Regularmente	5	13.51	24.32
Bastantes veces	7	18.92	43.24
Casi siempre	15	40.54	83.78
Siempre	6	16.22	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 19 que de un total de 37 trabajadores 15 de ellos que corresponden a un 40.54%, “casi siempre” consideran que se dejan llevar por su trabajo, mientras que un 18.92% indican que “bastantes veces” se identifican con esta afirmación. Asimismo, un 16.22% siente que “siempre” se dejan llevar por su trabajo. Por otro lado sólo 1 trabajador considera que “casi nunca” considera que se cumple esta afirmación, representando un 2.70% del total.

Tabla 20
Estoy inmerso en mi trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	0	0.00	0.00
Algunas veces	1	2.70	2.70
Regularmente	5	13.51	16.22
Bastantes veces	3	8.11	24.32
Casi siempre	12	32.43	56.76
Siempre	16	43.24	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 20 que de un total de 37 trabajadores 16 de ellos que corresponden a un 43.24%, “siempre” consideran que están inmersos en su trabajo, mientras que un 32.43% consideran que “casi siempre” se identifican con esta afirmación. Asimismo, un 13.51% se sienten “regularmente” inmersos en su trabajo. Por otro lado sólo 1 trabajador considera que “algunas veces” se cumple esta afirmación, representando un 2.70% del total.

Satisfacción

Tabla 21

Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi Nunca	1	2.70	2.70
Algunas veces	1	2.70	5.41
Regularmente	3	8.11	13.51
Bastantes veces	4	10.81	24.32
Casi siempre	14	37.84	62.16
Siempre	14	37.84	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 21 que de un total de 37 trabajadores 14 de ellos que corresponden a un 37.84%, “siempre” consideran que son felices cuando están absortos en su trabajo, al igual que otros 14 trabajadores que representan el mismo porcentaje, indican que “casi siempre” se identifican con esta afirmación; mientras que un 10.81% sienten que “bastantes veces” son felices cuando están absortos en el trabajo. Por otro lado sólo 1 trabajador considera que se siente así “algunas veces” y a su vez otro trabajador “casi nunca” se identifica con esta afirmación, representando cada uno un 2.70% del total.

5.3.1.4. Análisis de las dimensiones y de la variable Engagement

Tabla 22

Evaluación de las dimensiones y de la variable Engagement

Variable	Puntaje promedio por variable	Dimensión	Puntaje promedio por dimensión
Engagement	74.02	Vigor	25.37
		Dedicación	25.35
		Absorción	23.29

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

La tabla 22 nos muestra que los trabajadores del área de abastecimientos Ilo, presentan un puntaje promedio de 25.37 para la dimensión Vigor lo que significa que poseen un nivel alto de vigor al realizar sus funciones, complementando esta interpretación consideran con mucha frecuencia que se sienten llenos de energía, se auto motivan y muestran constancia. Asimismo, los trabajadores muestran un puntaje promedio de 25.35 en la dimensión de dedicación lo que representa un nivel alto de dedicación en el trabajo mostrando frecuentemente inspiración, entusiasmo y orgullo por sus labores.

A su vez los trabajadores muestran un puntaje promedio de 23.29 en la dimensión absorción, que significa que presentan un nivel alto de absorción en su trabajo, mostrándose frecuentemente absortos cuando realizan sus labores.

Finalmente podemos mencionar que el puntaje promedio de la variable Engagement para los trabajadores del área de abastecimientos Ilo es de 74.02 lo que significa que presentan un nivel alto de Engagement en el trabajo.

5.3.2. Análisis del Desempeño Laboral

Como se indicó en la descripción del trabajo de campo, la medición del desempeño laboral para este trabajo de investigación se ha ejecutado en base a dos enfoques la evaluación, del supervisor o jefe inmediato y por medio de un indicador de desempeño basado en resultados. Se consideraron estos dos enfoques para un estudio más amplio del desempeño de los colaboradores del área de abastecimientos Ilo.

I. Análisis en base al cuestionario de Desempeño Laboral

5.3.2.1. Orientación a resultados

Ejecución oportuna de tareas

Tabla 23
Termina su trabajo oportunamente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	0	0.00	0.00
Algo de acuerdo	3	8.11	8.11
De acuerdo	12	32.43	40.54
Muy de acuerdo	17	45.95	86.49
Totalmente de acuerdo	5	13.51	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 23 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 17 trabajadores que representan un 45.95%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos terminan su trabajo oportunamente. Asimismo, evaluaron a otros 12 trabajadores que representan un 32.43% indicando que se encuentran “de acuerdo”

con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con la culminación del trabajo oportunamente, con respecto a 3 trabajadores representando el 8.11% del total

Cumplimiento de tareas

Tabla 24

Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	0	0.00	0.00
Algo de acuerdo	1	2.70	2.70
De acuerdo	15	40.54	43.24
Muy de acuerdo	14	37.84	81.08
Totalmente de acuerdo	7	18.92	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 24 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 15 trabajadores que representan un 40.54%, indicaron que se encuentran “de acuerdo” en que estos cumplen adecuadamente con las tareas que se les encomienda. Asimismo, evaluaron a otros 14 trabajadores que representan un 37.84% indicando que se encuentran “muy de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el cumplimiento adecuado de las tareas que se encomienda, con respecto a 1 trabajador representando el 2.70% del total.

Volumen de trabajo

Tabla 25

Realiza un volumen adecuado de trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	1	2.70	5.41
De acuerdo	11	29.73	35.14
Muy de acuerdo	21	56.76	91.89
Totalmente de acuerdo	3	8.11	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 25 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 21 trabajadores que representan un 56.76%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos realizan un volumen adecuado de trabajo. Asimismo, evaluaron a otros 11 trabajadores que representan un 29.73% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el volumen adecuado de trabajo realizado, con respecto a 1 trabajador y “en desacuerdo” con respecto a otro trabajador, representando cada uno el 2.70% del total.

5.3.2.2. Calidad de Trabajo

Eficiencia

Tabla 26

No comete errores en el trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	6	16.22	18.92
De acuerdo	12	32.43	51.35
Muy de acuerdo	16	43.24	94.59
Totalmente de acuerdo	2	5.41	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 26 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 16 trabajadores que representan un 43.24%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos no cometen errores en el trabajo. Asimismo, evaluaron a otros 12 trabajadores que representan un 32.43% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el aspecto de no cometer errores en el trabajo, con respecto a 6 trabajadores representando un 16.22% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Tabla 27
Hace uso racional de los recursos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	0	0.00	0.00
Algo de acuerdo	1	2.70	2.70
De acuerdo	8	21.62	24.32
Muy de acuerdo	21	56.76	81.08
Totalmente de acuerdo	7	18.92	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 27 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 21 trabajadores que representan un 56.76%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos hacen uso racional de los recursos. Asimismo, evaluaron a otros 8 trabajadores que representan un 21.62% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el aspecto uso racional de los recursos, con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Autonomía

Tabla 28
No requiere de supervisión frecuente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	3	8.11	10.81
De acuerdo	12	32.43	43.24
Muy de acuerdo	14	37.84	81.08
Totalmente de acuerdo	7	18.92	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 28 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 14 trabajadores que representan un 37.84%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos no requieren de supervisión frecuente. Asimismo, evaluaron a otros 12 trabajadores que representan un 32.43% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el aspecto de no requerir supervisión frecuente, con respecto a 3 trabajadores que representan un 8.11% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Criterio**Tabla 29***Se muestra profesional en el trabajo*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	0	0.00	2.70
De acuerdo	11	29.73	32.43
Muy de acuerdo	17	45.95	78.38
Totalmente de acuerdo	8	21.62	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia**Interpretación:**

Se observa en la Tabla 29 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 17 trabajadores que representan un 45.95%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos se muestran profesionales en el trabajo. Asimismo, evaluaron a otros 11 trabajadores que representan un 29.73% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “totalmente de acuerdo” con el aspecto de mostrarse profesional en el trabajo, con respecto a 8 trabajadores que representan un 21.62% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Tabla 30
Muestra esmero en el trabajo ejecutado

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	3	8.11	10.81
De acuerdo	10	27.03	37.84
Muy de acuerdo	15	40.54	78.38
Totalmente de acuerdo	8	21.62	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 30 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 15 trabajadores que representan un 40.54%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos muestran esmero en el trabajo ejecutado. Asimismo, evaluaron a otros 10 trabajadores que representan un 27.03% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “totalmente de acuerdo” con el aspecto de mostrar esmero en el trabajo, con respecto a 8 trabajadores que representan un 21.62% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

5.3.2.3. Relaciones Interpersonales

Cordialidad

Tabla 31

Se muestra cortés con sus compañeros

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	2	5.41	8.11
De acuerdo	9	24.32	32.43
Muy de acuerdo	17	45.95	78.38
Totalmente de acuerdo	8	21.62	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 31 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 17 trabajadores que representan un 45.95%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos muestran cortesía con sus compañeros. Asimismo, evaluaron a otros 9 trabajadores que representan un 24.32% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “totalmente de acuerdo” con el aspecto de mostrar cortesía en el trabajo, con respecto a 8 trabajadores que representan un 21.62% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Comunicación

Tabla 32

Brinda una adecuada orientación a los usuarios y/o miembros de otras áreas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	1	2.70	5.41
De acuerdo	10	27.03	32.43
Muy de acuerdo	14	37.84	70.27
Totalmente de acuerdo	11	29.73	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 32 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 14 trabajadores que representan un 37.84%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos brindan una adecuada orientación a los usuarios y/o miembros de otras áreas. Asimismo, evaluaron a otros 10 trabajadores que representan un 27.03% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “totalmente de acuerdo” con el aspecto de brindar orientación a otros miembros del trabajo, con respecto a 11 trabajadores que representan un 29.73% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Asertividad

Tabla 33

Evita conflictos con los demás compañeros y/o miembros de otras áreas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	4	10.81	13.51
De acuerdo	7	18.92	32.43
Muy de acuerdo	20	54.05	86.49
Totalmente de acuerdo	5	13.51	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 33 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 20 trabajadores que representan un 54.05%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos evitan conflictos con los demás compañeros y/o miembros de otras áreas. Asimismo, evaluaron a otros 7 trabajadores que representan un 18.92% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el aspecto de evitar conflictos con los demás, con respecto a 4 trabajadores que representan un 10.81% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

5.3.2.4. Iniciativa

Proactividad

Tabla 34

Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	4	10.81	13.51
De acuerdo	10	27.03	40.54
Muy de acuerdo	15	40.54	81.08
Totalmente de acuerdo	7	18.92	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 34 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 15 trabajadores que representan un 40.54%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos muestran nuevas ideas para mejorar los procesos. Asimismo, evaluaron a otros 10 trabajadores que representan un 27.03% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el aspecto de mostrar nuevas ideas para mejorar los procesos, con respecto a 4 trabajadores que representan un 10.81% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Tabla 35
Se muestra asequible al cambio

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	3	8.11	10.81
De acuerdo	12	32.43	43.24
Muy de acuerdo	15	40.54	83.78
Totalmente de acuerdo	6	16.22	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 35 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 15 trabajadores que representan un 40.54%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que se muestran asequibles al cambio. Asimismo, evaluaron a otros 12 trabajadores que representan un 32.43% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el aspecto de mostrarse asequible al cambio, con respecto a 3 trabajadores que representan un 8.11% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Participación activa

Tabla 36
Se anticipa a las dificultades

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	6	16.22	18.92
De acuerdo	8	21.62	40.54
Muy de acuerdo	16	43.24	83.78
Totalmente de acuerdo	6	16.22	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 36 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 16 trabajadores que representan un 43.24%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos se anticipan a las dificultades. Asimismo, evaluaron a otros 8 trabajadores que representan un 21.62% indicando que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. Por otro lado, solo se consideran “algo de acuerdo” con el aspecto de anticiparse a las dificultades, con respecto a 6 trabajadores que representan un 16.22% y “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Resolución de problemas**Tabla 37***Tiene gran capacidad para resolver problemas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	7	18.92	21.62
De acuerdo	7	18.92	40.54
Muy de acuerdo	15	40.54	81.08
Totalmente de acuerdo	7	18.92	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia**Interpretación:**

Se observa en la Tabla 37 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 15 trabajadores que representan un 40.54%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos tienen gran capacidad para resolver problemas. Asimismo,

evaluaron a otros 7 trabajadores que representan un 18.92% indicando que se encuentran “totalmente de acuerdo” con esta afirmación, asimismo evaluaron a otros 7 en los que se consideraron “de acuerdo” y otros 7 en los que se consideraron “algo de acuerdo” representando cada uno un 18.92%. Por otro lado, solo se consideran “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

5.3.2.5. Trabajo en equipo

Integración

Tabla 38

Muestra aptitud para integrarse al equipo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	2	5.41	8.11
De acuerdo	12	32.43	40.54
Muy de acuerdo	14	37.84	78.38
Totalmente de acuerdo	8	21.62	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 38 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 14 trabajadores que representan un 37.84%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos muestran aptitud para integrarse al equipo. Asimismo, con respecto a otros 12 trabajadores que representan un 32.43% indican que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. A su vez evaluaron a otros 8 trabajadores en los que se consideraron “totalmente de acuerdo” en que muestran aptitud para integrarse al equipo. Finalmente, solo se consideran “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Compromiso con los objetivos del equipo

Tabla 39

Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	2	5.41	8.11
De acuerdo	10	27.03	35.14
Muy de acuerdo	16	43.24	78.38
Totalmente de acuerdo	8	21.62	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 39 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 16 trabajadores que representan un 43.24%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos se identifican fácilmente con los objetivos del equipo. Asimismo, con respecto a otros 10 trabajadores que representan un 27.03% indican que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. A su vez evaluaron a otros 8 trabajadores en los que se consideraron “totalmente de acuerdo” en que estos se identifican fácilmente con los objetivos del equipo. Finalmente, solo se consideran “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Colaboración

Tabla 40
Colabora con los demás para el logro de objetivos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	3	8.11	10.81
De acuerdo	8	21.62	32.43
Muy de acuerdo	16	43.24	75.68
Totalmente de acuerdo	9	24.32	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 40 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 16 trabajadores que representan un 43.24%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos colaboran con los demás para el logro de objetivos. Asimismo, con respecto a otros 9 trabajadores que representan un 24.32% indican que se encuentran “totalmente de acuerdo” con esta afirmación. A su vez evaluaron a otros 8 trabajadores en los que se consideraron “de acuerdo” en que colaboran con los demás para el logro de objetivos. Finalmente, solo se consideran “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

5.3.2.6. Organización

Planificación de tareas

Tabla 41
Planifica sus actividades

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	5	13.51	16.22
De acuerdo	11	29.73	45.95
Muy de acuerdo	17	45.95	91.89
Totalmente de acuerdo	3	8.11	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 41 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 17 trabajadores que representan un 45.95%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos planifican sus actividades. Asimismo, con respecto a otros 11 trabajadores que representan un 29.73% indican que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. A su vez evaluaron a otros 5 trabajadores que representan un 13.51%, de los cuales, los supervisores o jefes se consideraron “algo de acuerdo” en que estos planifican sus actividades. Finalmente, solo se consideran “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Cumplimiento de procedimientos de trabajo

Tabla 42

Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	2	5.41	8.11
De acuerdo	8	21.62	29.73
Muy de acuerdo	20	54.05	83.78
Totalmente de acuerdo	6	16.22	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 42 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 20 trabajadores que representan un 54.05%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos ejecutan sus actividades según los procedimientos establecidos. Asimismo, con respecto a otros 8 trabajadores que representan un 21.62% indican que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. A su vez evaluaron a otros 6 trabajadores, que representan un 16.22%, de los cuales, se consideraron “totalmente de acuerdo” en que ejecutan sus actividades según los procedimientos establecidos. Finalmente, solo se consideran “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

Orientación al logro de metas

Tabla 43

Se preocupa por alcanzar las metas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.70	2.70
Algo de acuerdo	3	8.11	10.81
De acuerdo	12	32.43	43.24
Muy de acuerdo	15	40.54	83.78
Totalmente de acuerdo	6	16.22	100.00
Total	37	100	

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

Se observa en la Tabla 43 que, de un total de 37 trabajadores evaluados, los supervisores o jefes directos de 15 trabajadores que representan un 40.54%, indicaron que se encuentran “muy de acuerdo” en que estos se preocupan por alcanzar las metas. Asimismo, con respecto a otros 12 trabajadores que representan un 32.43% indican que se encuentran “de acuerdo” con esta afirmación. A su vez evaluaron a otros 6 trabajadores que representan un 16.22%, de los cuales, se consideraron “totalmente de acuerdo” en que se preocupan por alcanzar las metas. Finalmente, solo se consideran “en desacuerdo” con respecto a 1 trabajador, representando el 2.70% del total.

II. Análisis indicador de desempeño laboral enfocado a resultados

Este indicador de desempeño se elaboró en base a datos de reportes de productividad y cumplimiento de trabajo, de las diferentes actividades que realizaron los empleados del área de abastecimientos de acuerdo a su sección de trabajo, tomando en cuenta los resultados obtenidos por trabajador.

Tabla 44
Desempeño de la sección de recibo

Estadísticos	Valor
N	10
Media	.631943
Mediana	.609414
Moda	.1871
Desv. típ.	.2614194
Varianza	.068
Asimetría	-.118
Curtosis	-.741
Rango	.8129
Mínimo	.1871
Máximo	1.0000
Q1	.428509
Q2	.609414
Q3	.858830

Nota: Datos obtenidos de reportes de productividad del área de abastecimientos Ilo de SPCC

Interpretación:

En la Tabla 44 se observa que los 10 trabajadores pertenecientes a la sección de recibo tienen un desempeño promedio de 63% en cuanto a tareas de recepción, verificación, chequeo y almacenamiento de materiales.

Tabla 45
Desempeño de la sección Despacho

Estadísticos	Valor
N	12
Media	.796812
Mediana	.852946
Moda	1.0000
Desv. típ.	.1960733
Varianza	.038
Asimetría	-1.015
Curtosis	.316
Rango	.6135
Mínimo	.3865
Máximo	1.0000
Q1	.665869
Q2	.852946
Q3	.968436

Nota: Datos obtenidos de reportes de productividad del área de abastecimientos Ilo de SPCC

Interpretación:

En la Tabla 45 se observa que los 12 trabajadores pertenecientes a la sección de despacho tienen un desempeño promedio del 79% en cuanto a tareas de despacho de materiales a solicitud de áreas usuarias de SPCC.

Tabla 46
Desempeño de la sección de Combustibles

Estadísticos	Valor
N	3
Media	.999362
Mediana	.999504
Moda	.9995
Desv. típ.	.0002461
Varianza	.000
Asimetría	-1.732
Rango	.0004
Mínimo	.9991
Máximo	.9995
Q1	.999078
Q2	.999504
Q3	.

Nota: Datos obtenidos de reportes de productividad del área de abastecimientos Ilo de SPCC

Interpretación:

En la Tabla 46 se observa que los 3 trabajadores pertenecientes a la sección de combustibles tienen un desempeño promedio del 99% en cuanto a tareas de recepción y despacho de combustibles para colocarlos a disposición de las áreas usuarias de SPCC. Siendo este el más alto debido a que indispensable la distribución de combustibles para todos los vehículos de trabajo de la empresa.

Tabla 47
Desempeño de la sección de Catalogación

Estadísticos	Valor
N	1
Media	.829094
Mediana	.829094
Moda	.8291
Rango	.0000
Mínimo	.8291
Máximo	.8291
Q1	.829094
Q2	.829094
Q3	.829094

Nota: Datos obtenidos de reportes de productividad del área de abastecimientos Ilo de SPCC

Interpretación:

En la Tabla 47 se observa que el trabajador perteneciente a la sección de catalogación tiene un desempeño promedio del 82.9% en cuanto a tareas de catalogación de nuevos materiales a solicitud de las áreas usuarias de SPCC.

Tabla 48
Desempeño de la sección de planeamiento

Estadísticos	Valor
N	8
Media	.884688
Mediana	.890000
Moda	.8775
Desv. típ.	.0713697
Varianza	.005
Asimetría	-1.475
Curtosis	2.847
Rango	.2250
Mínimo	.7325
Máximo	.9575
Q1	.860625
Q2	.890000
Q3	.943750

Nota: Datos obtenidos de reportes de productividad del área de abastecimientos Ilo de SPCC

Interpretación:

En la Tabla 48 se observa que los 8 trabajadores pertenecientes a la sección de planeamiento tienen un desempeño promedio del 88% en cuanto a tareas de control del estado de abastecimiento de materiales.

Tabla 49
Desempeño de la sección de almacén aduanero

Estadísticos	Valor
N	3
Media	.423926
Mediana	.400626
Moda	.3140
Desv. típ.	.1232299
Varianza	.015
Asimetría	.820
Rango	.2431
Mínimo	.3140
Máximo	.5571
Q1	.314010
Q2	.400626
Q3	.

Nota: Datos obtenidos de reportes de productividad del área de abastecimientos Ilo de SPCC

Interpretación:

En la Tabla 49 se observa que los 3 trabajadores pertenecientes a la sección de almacén aduanero tienen un desempeño promedio del 42.3% en cuanto a tareas de recibo, despacho y almacenamiento de bultos.

III. Análisis de las dimensiones y de la variable Desempeño Laboral

Tabla 50

Evaluación de las dimensiones y de la variable Desempeño Laboral

Variable	Puntaje promedio por variable	Dimensión	Puntaje promedio por dimensión
Desempeño Laboral	77.08	Orientación a resultados	11.02
		Calidad de Trabajo	18.4
		Relaciones Interpersonales	11.32
		Iniciativa	14.29
		Trabajo en equipo	11.24
		Organización	10.78

Nota: Auditoría Propia

Interpretación:

En la tabla 50 se observa que los jefes y/o supervisores del área de abastecimientos Ilo, evalúan a sus trabajadores con un puntaje promedio de 11.02 en la dimensión orientación a resultados, que representa un nivel alto. Asimismo, en el caso de la dimensión calidad de trabajo se tiene una evaluación de 18.4 como puntaje promedio, lo cual representa un nivel alto de calidad según lo considerado por los evaluadores.

Además, se muestra que los jefes y/o supervisores del área de abastecimientos Ilo, evalúan a sus trabajadores con un puntaje de 11.32 en la dimensión de relaciones interpersonales, lo cual representa un nivel alto en cuanto a aspectos de comunicación, asertividad y cordialidad con los demás miembros del área. En cuanto a la dimensión iniciativa se evalúa con un puntaje promedio de 14.29, es decir que los jefes y/o evalúan la iniciativa de sus trabajadores en un nivel moderado, en cuanto a aspectos de proactividad, participación activa y resolución de problemas.

Por otro lado, se muestra que los jefes y/o supervisores del área de abastecimientos Ilo, evalúan con un puntaje promedio de 11.24 a sus trabajadores en la dimensión trabajo en equipo, lo cual

representa un nivel alto de trabajo en equipo, considerando aspectos de integración, compromiso con el equipo y colaboración. A su vez, los supervisores y/o jefes del área de abastecimientos Ilo evalúan con un puntaje promedio de 10.78 a sus trabajadores, en la dimensión organización, es decir evalúan, que sus trabajadores cuentan con un nivel moderado de organización, considerando aspectos de planificación de tareas, cumplimiento de procedimientos de trabajo y orientación al logro de metas.

Finalmente, en la tabla 52 se muestra que los jefes y/o supervisores del área de abastecimientos Ilo, evalúan a sus trabajadores con un puntaje promedio de 77.08, lo cual representa un alto nivel de desempeño laboral.

Tabla 51
Indicador de Desempeño del área de abastecimientos Ilo

Estadísticos	Valor
N	37
Media	.758314
Mediana	.848577
Moda	1.0000
Desv. típ.	.2311801
Varianza	.053
Asimetría	-.859
Curtosis	-.375
Rango	.8129
Mínimo	.1871
Máximo	1.0000
Q1	.555444
Q2	.848577
Q3	.953750

Nota: Datos obtenidos de reportes de productividad del área de abastecimientos Ilo de SPCC

Interpretación:

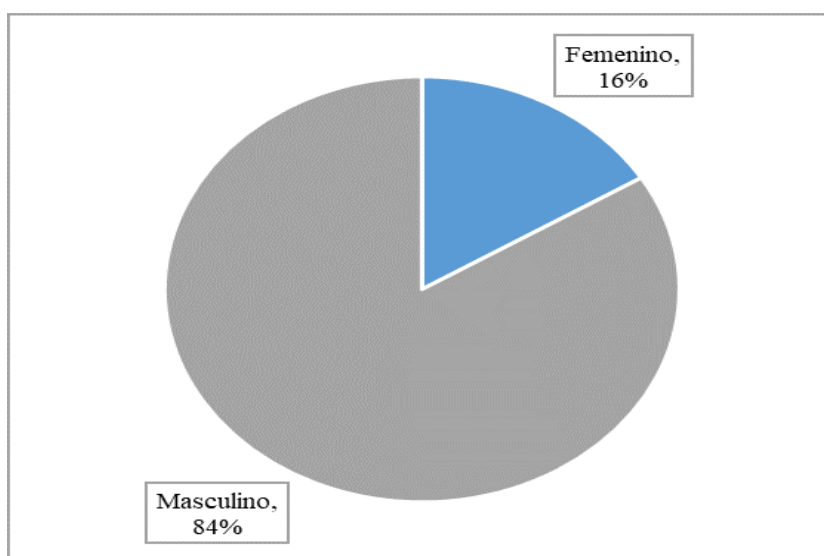
En la Tabla 51 se observa que los 37 trabajadores pertenecientes al área de abastecimientos Ilo, presentan un desempeño promedio de 75.8% siendo ello obtenido por el promedio de los datos de los reportes de productividad del área, en cuanto a las tareas correspondientes de atención a las áreas usuarias de SPCC. Lo cual representa un nivel alto de desempeño laboral.

Finalmente tomando en cuenta los resultados obtenidos por la evaluación de desempeño realizada por los supervisores y/o jefes del área de abastecimientos Ilo y los obtenidos por el indicador de desempeño basado en resultados, se puede afirmar que actualmente se cuenta con un desempeño laboral alto en los trabajadores.

5.3.3. Análisis de los datos generales

A continuación, se detalla los datos de la población de estudio de la presente investigación:

Figura 4
Género del personal del área de abastecimientos Ilo



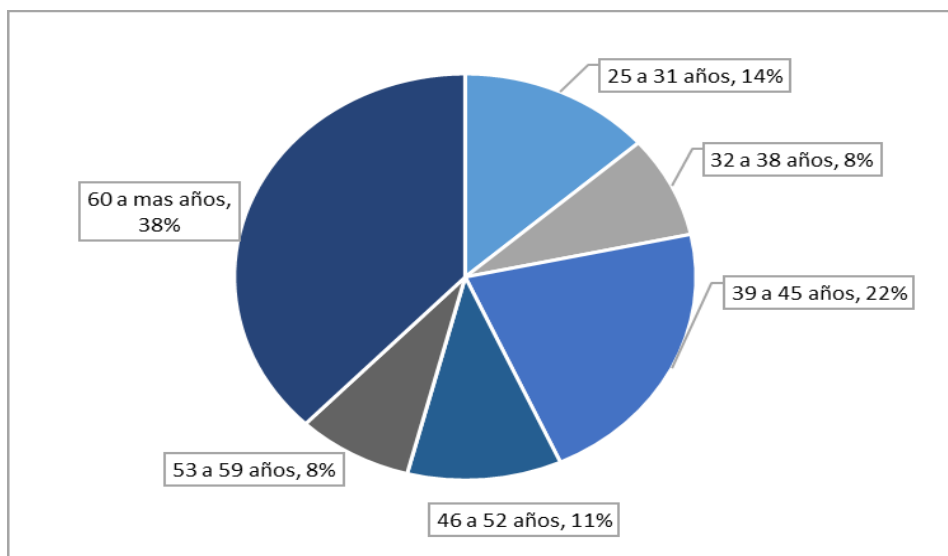
Nota: Auditoría Propia, Cuestionario aplicado al personal de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation

Interpretación:

En la figura 4 se observa que, de un total de 37 trabajadores, el 84% son de género masculino y el 16% representan al género femenino.

Figura 5

Edades del personal del área de abastecimientos Ilo

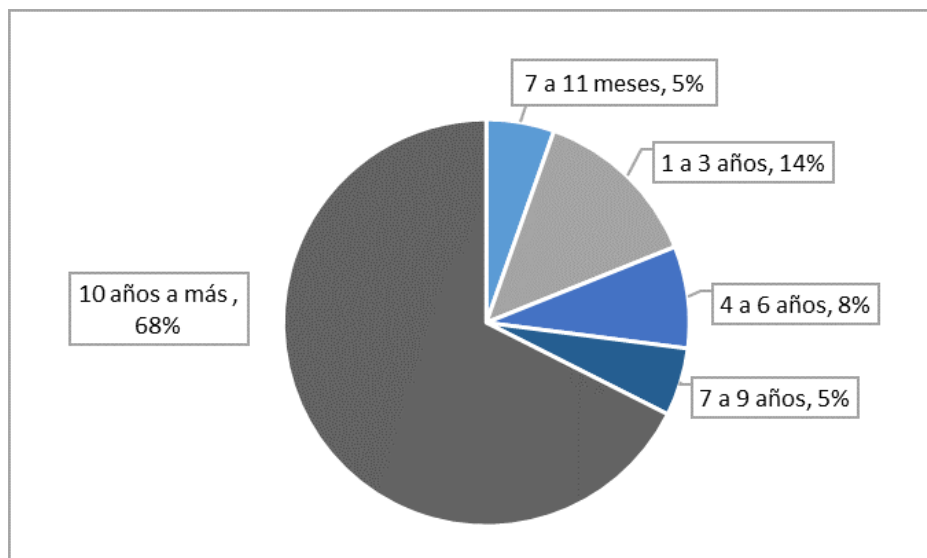


Nota: Auditoría Propia, Cuestionario aplicado al personal de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation

Interpretación:

En la figura 5 se observa que, de un total de 37 trabajadores, el 38% tienen de 60 a más años, el 22% tienen de 39 a 45 años, el 14% tienen de 25 a 31 años, el 11% tiene de 46 a 52 años, el 8% tiene 53 a 59 años y otro 8% tiene 32 a 38 años.

Figura 6
Antigüedad de los trabajadores del área de abastecimientos Ilo



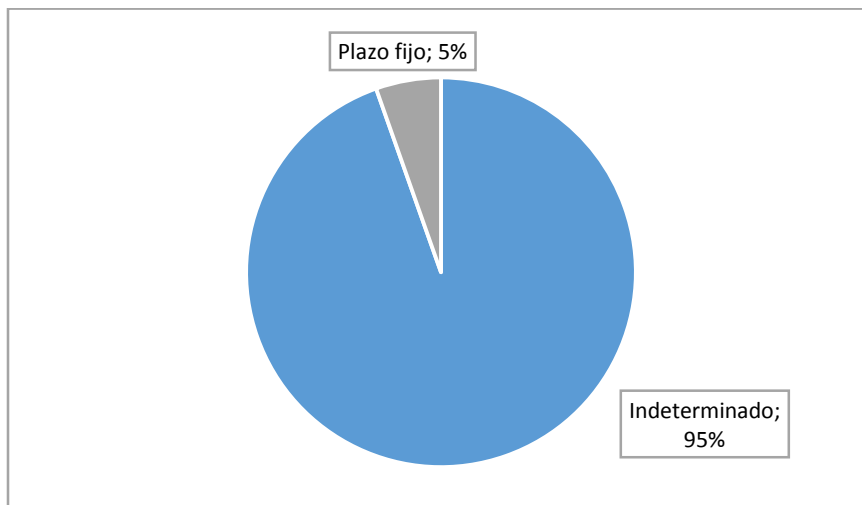
Nota: Auditoría Propia, Cuestionario aplicado al personal de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation

Interpretación:

En la figura 6 se observa que, de un total de 37 trabajadores, el 68% lleva de 10 a más años trabajando en la empresa, el 14% tiene una antigüedad de 1 a 3 años, el 8% de 4 a 6 años, un 5% lleva trabajando en la empresa de 7 a 9 años y otro 5% tiene una antigüedad de 7 a 11 meses en la empresa.

Figura 7

Tipo de contrato de los trabajadores del área de abastecimientos Ilo



Nota: Auditoría Propia, Cuestionario aplicado al personal de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation

Interpretación:

En la figura 7 se observa que, de un total de 37 trabajadores, el 95% tiene un contrato de trabajo indeterminado o permanente y el 5% tiene un contrato a plazo fijo.

5.3.4. Prueba de normalidad

Se ejecuta la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, debido que esta prueba es utilizada para contrastar la normalidad cuando la muestra tiene un tamaño no mayor a 50; Caballero Cifuentes, et. al (2016). Esta prueba permite determinar si los datos de las variables y dimensiones muestran una distribución normal o no, por ello se aplica la siguiente prueba de hipótesis:

Tabla 52
Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

Variables/dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión vigor	.968	37	.355
Dimensión dedicacion	.938	37	.040
Dimensión absorción	.959	37	.190
Engagement	.965	37	.298
Desempeño Cuestionario	.952	37	.112
Desempeño Indicador	.948	37	.083

Nota: Elaborado en SPSS

Es así que de acuerdo a la tabla 52 los resultados de las variables muestran un nivel de significancia mayor que 0,05 es decir ($p \text{ valor} > 0.05$) lo que indica que los datos siguen una distribución normal.

5.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

5.4.1. Verificación de hipótesis general

a) Planteamiento de la hipótesis.

H₀: El engagement no influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.

H₁: El engagement influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c) Prueba estadística

ANOVA, regresión lineal

d) Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia (α) entonces no se acepta H_0 .

e) Cálculo de estadístico**Tabla 53**

Resumen del modelo Engagement y Desempeño Laboral

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.965	.932	.930	.286275350

Nota: Elaborado en SPSS

Tabla 54

ANOVA de Engagement y Desempeño Laboral

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	39.227	1	39.227	478.645	.000
Residual	2.868	35	.082		
Total	42.095	36			

Nota: Elaborado en SPSS

Tabla 55

Coefficientes del modelo engagement y desempeño laboral

	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	-2,373	,119		-19,896	,000
Engagement	7,18E-08	3,28E-09	,965	21,878	,000

Nota: Auditoría Propia

Modelo: Desempeño laboral = -2,373 + 7,18E-08* Engagement

f) Conclusión

En la tabla 53 se observa un R de 0.965 que demuestra una correlación alta entre el desempeño laboral y el engagement y un R^2 lineal de 0.932 comprobando que la variable Engagement explica en un 93.2% el desempeño laboral.

Asimismo, tomando en cuenta la tabla 54 y 55 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación entre el engagement y desempeño laboral; así también se observa que la sig (0.000) obtenida es menor que 0.05 lo que indica que el modelo planteado (desempeño laboral = $-2,373 + 7,18E-08 * \text{engagement}$) es significativo por lo que se concluye en no aceptar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa H_1 , por tanto el engagement influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.

5.4.2. Verificación de hipótesis específicas

5.4.2.1. Verificación de la primera hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis.

H_0 : No existe una influencia significativa del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.

H_1 : Existe una influencia significativa del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c) Prueba estadística

ANOVA, regresión lineal

d) Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia (α) entonces no se acepta H_0 .

e) Cálculo de estadístico**Tabla 56**

Resumen del modelo Vigor y Engagement

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.761	.579	.567	9.57E+06

Nota: Elaborado en SPSS

Tabla 57

ANOVA de Vigor y Engagement

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	4.41E+15	1	4.41E+15	48.113	.000
Residual	3.20E+15	35	9.16E+13		
Total	7.61E+15	36			

Nota: Elaborado en SPSS

Tabla 58

Coefficientes del modelo Vigor y Engagement

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	473549.824	4999027.001		.095	.925
Dimensión vigor	1924.879	277.505	.761	6.936	.000

Nota: Elaborado en SPSS

Modelo: Engagement = 473549.824 + 1924,879*Vigor

f) Conclusión

En la tabla 56 se observa un R de 0.761 que demuestra una correlación alta entre el vigor y el engagement y un R^2 lineal de 0.579 comprobando que la dimensión vigor explica en un 57.9% el engagement.

Tomando en cuenta la tabla 57 y 58 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación entre el vigor y engagement; así también se observa que la sig (0.000) obtenida es menor que 0.05 lo que indica que el modelo planteado ($\text{Engagement} = 473549.824 + 1924,879 * \text{Vigor}$) es significativo por lo que se concluye en no aceptar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa H_1 , por tanto existe una influencia significativa del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.

5.4.2.2. Verificación de la segunda hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis.

H_0 : No existe una influencia significativa de la dedicación en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.

H_1 : Existe una influencia significativa de la dedicación en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c) Prueba estadística

Chi Cuadrado

d) Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia (α) entonces no se acepta H_0 .

e) Cálculo de estadístico**Tabla 59***Prueba de Chi-Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Asymp. Sig. (2-caras)
Chi-cuadrado de Pearson	30.155 ^a	2	,000
Índice de probabilidad	24,302	2	,000
Asociación lineal por lineal	27,704	1	,000
N de casos válidos	37		

Nota: Elaborado en SPSS

Tabla 60*Tabla Cruzada Dedicación y Engagement*

Dedicación * Engagement Tabulación cruzada					
		Engagement		Total	
		Moderado	Alto		
Dedicación	Bajo	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	,1	,9	1,0
	Moderado	Recuento	4	1	5
		Recuento esperado	,7	4,3	5,0
	Alto	Recuento	0	31	31
		Recuento esperado	4,2	26,8	31,0
Total		Recuento	5	32	37
		Recuento esperado	5,0	32,0	37,0

Nota: Elaborado en SPSS

f) Conclusión

En la tabla 59 se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05; por lo que se concluye que la dimensión dedicación y la variable engagement se encuentran asociadas de acuerdo al test aplicado.

5.4.2.3. Verificación de la tercera hipótesis específica**a) Planteamiento de la hipótesis.**

H₀: No existe una influencia significativa de la absorción en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.

H₁: Existe una influencia significativa de la absorción en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.

b) Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c) Prueba estadística

ANOVA, regresión lineal

d) Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia (α) entonces no se acepta H₀.

e) Cálculo de estadístico

Tabla 61*Resumen del modelo Absorción y Engagement*

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.788	.621	.611	9.07E+06

Nota: Elaborado en SPSS

Tabla 62*ANOVA de Absorción y Engagement*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	4.73E+15	1	4.73E+15	57.434	.000
Residual	2.88E+15	35	8.23E+13		
Total	7.61E+15	36			

Nota: Elaborado en SPSS

Tabla 63*Coefficientes del modelo de Absorción y Engagement*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	2400669.138	4352310.990		.552	.585
Dimensión absorción	54579.849	7201.882	.788	7.579	.000

Modelo: Engagement = 2400669,138 + 54579,849*absorción

f) Conclusión:

En la tabla 61 se observa un R de 0.788 que demuestra una correlación alta entre la absorción y el engagement y un R² lineal de 0.621 comprobando que la dimensión absorción explica en un 62.1% el engagement.

Tomando en cuenta la tabla 62 y 63 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación entre la absorción y engagement; así también se observa que la sig (0.000) obtenida es menor que 0.05 lo que indica que el modelo planteado ($\text{engagement} = 2400669,138 + 54579,849 * \text{absorción}$) es significativo por lo que se concluye en no aceptar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa H1, por tanto existe una influencia significativa de la absorción en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.

5.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tiene por finalidad demostrar la influencia del engagement en el desempeño laboral, por ello en base a los resultados obtenidos se comprueba que existe una relación positiva y una influencia significativa entre ambas variables validando la hipótesis general, a su vez se validaron la primera, segunda y tercera hipótesis específica, debido a que se determinó una influencia significativa entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción con la variable engagement.

Asimismo, se puede mencionar que los resultados obtenidos se encuentran acorde a lo hallado por los antecedentes de investigación de (Lisbona, Morales, & Palací, 2009; Bakker, Tims, & Derks, 2012; M. Karatepe, 2013; Buil, Martínez, & Matute, 2018; Vega Pérez & Alarcón

Machuca,2018). Se destaca, a su vez que la variable engagement explica en un 93.2% el desempeño laboral, lo cual se puede comparar con lo hallado en la investigación de M.Karatepe,2013 en donde se comprueba que los trabajadores engaged, muestran un buen desempeño laboral y voluntariamente desean satisfacer a los clientes. De igual manera, Bakker, Tims, & Derks (2012), demostraron que los empleados que trabajan activamente en su propio compromiso logran mejores resultados en su desempeño.

Además, haciendo énfasis la variable engagement se puede destacar que las dimensiones dedicación y vigor presentaron un mayor puntaje promedio en los trabajadores del área de abastecimientos Ilo; resultado que se puede comparar con la investigación de Contreras Quevedo, (2015) en donde, se realizó una evaluación del Engagement, en el ámbito industrial tanto en puestos administrativos como en puestos operativos, arrojando resultados similares.

Por otro lado es importante mencionar tomando como referencia la investigación realizada por (Rivera León , 2011), que la evaluación de desempeño presenta una subjetividad que es intrínseca al proceso, la cual puede disminuirse, pero no evitarse por completo (Dolan, 1999, 125), es por ello que con el objetivo de evitar errores de tendencias por parte de los evaluadores, se realizó una medición tanto por formatos de evaluación el fin de evaluar comportamientos y valores y un indicador de desempeño basado en resultados, para identificar aspectos de productividad, y así combinando ambas metodologías, medir con mayor precisión la contribución de cada uno de los trabajadores.

Finalmente se puede mencionar que según Salanova & Schaufeli (2004), los posibles efectos del engagement en el trabajo se relacionan con actitudes positivas hacia las labores y la organización, tales como: iniciativa personal y motivación para el aprendizaje, es así que los empleados con engagement muestran, experimentan buena salud mental, y mejor desempeño que aquellos con menor engagement.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El Engagement influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal del área de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation. Es decir que el nivel de Engagement de los colaboradores causa efectos positivos en los resultados de desempeño en sus labores, esto se ve evidenciado con el nivel de significancia encontrado, que al ser menor que 0.05 demuestra la relación entre ambas variables, asimismo por medio de un R de 0.965 se demuestra una correlación alta entre el desempeño laboral y el engagement y por medio de un R^2 lineal de 0.932 se comprueba que la variable Engagement explica en un 93.2% el desempeño laboral. Por último, se puede asumir que el alto nivel de Engagement, muy aparte de la motivación intrínseca del trabajador, se puede ver favorecida, por ciertos beneficios que otorga la empresa a sus trabajadores entre ellos, la preocupación por su seguridad y salud laboral, entre otros, lo que les permite mantenerse comprometidos con la misma.

SEGUNDA: El vigor influye significativamente en el engagement del personal del área de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation, demostrándose que existe una correlación alta entre ambas variables con un R de 0.761 y de acuerdo a los resultados encontrados se puede afirmar que el vigor explica en 57.9% el Engagement; asimismo se aceptó la hipótesis alternativa debido a que el nivel de significancia de la dimensión vigor fue menor a 0.05. Se comprueba entonces que aspectos como la energía, automotivación y constancia promueven el Engagement en los colaboradores.

TERCERA: La dedicación se asocia con el engagement del personal del área de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation; de acuerdo al test aplicado en la comprobación de hipótesis entonces podemos afirmar que aspectos como la inspiración, entusiasmo y orgullo, están relacionados con el Engagement de los colaboradores del área.

CUARTA: La absorción influye significativamente en el engagement del personal del área de abastecimientos Ilo de la empresa minera Southern Peru Copper Corporation, demostrándose que existe una correlación alta entre ambas variables con un R de 0.788 y de acuerdo a los resultados encontrados se puede afirmar que la absorción explica en un 62.1% el engagement; asimismo se aceptó la hipótesis alternativa debido a que el nivel de significancia de la dimensión vigor fue menor a 0.05. Se comprueba entonces que aspectos como la inmersión y satisfacción favorecen al Engagement de los trabajadores del área.

SUGERENCIAS

PRIMERA: Southern Peru Copper Corporation debe seguir promoviendo beneficios para su personal, lo cual está logrando que estos se sientan comprometidos con la empresa y dediquen mayor tiempo de servicio. Asimismo es valioso que los jefes o supervisores de las diferentes secciones de abastecimientos recuerden a sus colaboradores, cuales son los objetivos y metas del área; además deben hacerles saber la importancia de su labor en el logro de los mismos. Se recomienda también conciliar reuniones (focus group) entre jefes, supervisores y colaboradores de una misma sección, con el fin de que se tenga participación de los colaboradores, en el planteamiento de objetivos y metas específicas, contribuyendo a un ambiente de confianza, que le permita al colaborador sentirse escuchado y ser consciente de que también puede aportar a la mejora continua de su sección y área, con su opinión e ideas.

SEGUNDA: Se considera importante que los jefes o supervisores fomenten en los colaboradores una cultura de crecimiento ante el fracaso o dificultades, a través de sistemas de experimentación con nuevas formas de procesos productivos que promuevan la mejora continua e impulsen a los colaboradores a buscar alternativas de mejora ante impedimentos que se puedan presentar en el día a día, estos deben estar planificados de tal forma que no entorpezcan el resto de tareas que son imprescindibles mantener.

TERCERA: Se sugiere que el área de abastecimientos fomente una cultura de reconocimiento para sus colaboradores por las labores excepcionales realizadas, sus logros y habilidades, se puede considerar que al finalizar cada mes, se reconozca a un colaborador ya sea a través de una reunión entre todos los miembros del área, el envío de un correo de felicitación pública o anunciarlo por medio de un boletín a ser colocado en pizarrines informativos.

CUARTA: Si bien la empresa cuenta con diferentes programas de bienestar y salud en el trabajo, se recomienda complementarlos con aspectos relacionados a información nutricional, alimentación saludable, prevención de sobrepeso, entre otros, que puedan contribuir a la salud física y mental de los colaboradores, lo que les va a permitir tener un mejor rendimiento en sus labores cotidianas en su puesto de trabajo.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2010). *Conciliar vida profesional y personal: Dos miradas: organizacional e individual* (Primera Edición ed.). Buenos Aires: Granica.
- Aparicio, J. M. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Ciudad Real: Mc Graw Hill.
- Área de Almacenes SPCC. (2019). *Extracción de Pedidos de Compra pendientes de recepción*. Ilo: Southern Perú Copper Corporation.
- Área de Almacenes SPCC. (2019). *Extracción de reservas pendientes de atención*. Ilo: Southern Peru Copper Corporation.
- Área de Almacenes SPCC. (2019). *Reporte de Discrepancias Almacén Ilo*. Ilo: Southern Peru Copper Corporation.
- Área de Almacenes SPCC. (2019). *Reporte de Discrepancias por Proveedor Almacén Ilo*. Ilo: Southern Peru Copper Corporation.
- Área de Almacenes SPCC. (2019). *Reporte Mensual Inventario Almacén Aduanero*. Ilo: Southern Peru Copper Corporation.
- Área de Planeamiento SPCC. (2019). *Reporte de KPI'S*. Ilo: Southern Peru Copper Corporation.
- Arias, F. A. (2012). *El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme, C.A.
- Baker, D., Day , R., & Salas, E. (2006). Teamwork as an Essential Component of High-Reliability. *HSR: Health Services Research*, 41(4, Part 2), 1576-1598. doi:doi:10.1111/j.1475-6773.2006.00566.x
- Bakker, A. y Demerouti. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107-115.

- Bakker, A., Tims, M., & Derks, D. (2012). Proactive personality and job performance: The role of job crafting and work engagement. *Human Relations, The Tavistock Institute*, 1359-1378.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística Administración de la Cadena de Suministro*. Naucalpan de Juárez: Pearson.
- Barceló, T. (2008). *Entre personas: Una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. España: Desclée de Brauer S.A.
- Bermúdez Tacunga, R. (2015). Desempeño laboral en empresas privadas de contadores formados en universidades Manabitas. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables UNMSM, Vol. 23 (N.º 43)*, 21-28.
- Bertram, D. (2008). *Likert Scales are the meaning of life*. Obtenido de <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Bobadilla Quispe, M. (2011). Estilos de enamoramiento como expresión cultural y ancestral en las relaciones interpersonales de los jóvenes en la isla amantaní Puno 2011. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 1*, 5-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4498/449844866001>
- Borrego Alés, Y. (29 de Enero de 2016). *Universidad de Huelva*. Obtenido de Universidad de Huelva: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engament_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Brazzolotto, S. (2012). *Repositorio Universidad Nacional de Cuyo Argentina*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Cuyo Argentina: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf
- Buil, I., Martínez, E., & Matute, J. (2018). Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality. *International Journal of Hospitality Management*, 64-75.

- Caballero Cifuentes, L., Vargas Tumaya, J., Quivio Cuno, R., Ramón Cajavilca, P., Morales Romero, G., & Gutierrez Guadalupe, S. (2016). *Manual de Estadística Aplicada a la investigación científica con SPSS*. Lima.
- Campell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology, vol. 1, 2nd edition*, 687-731.
- Candia Alvarado, M., Castro Hilario, C., & Sánchez Román, E. (2017). *Repositorio Universidad del Pacífico*. Obtenido de Repositorio Universidad del Pacífico: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1
- Carrasco González, A., de la Corte de la Corte, C., & León Rubio, J. (2010). Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y el estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 1-22. Obtenido de http://www.integraorg.com/wp-content/docs/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2013). *Nulan: Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico*. Obtenido de Nulan: Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico: http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Chiang Vega, M., Méndez, G., & Sanchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 21-36. Obtenido de Redalyc.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las Organizaciones*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Cho, S. (17 de Septiembre de 2018). *Emerge Blog*. Obtenido de Emerge Blog:
<https://emergeapp.net/sales/seasonal-inventory/>

Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management*. Dorchester: Pearson Education.

Contreras Quevedo, C. (2015). *Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México*. Ciudad del Carmen, Campeche, México.

Cook, S. (2008). *The Essential Guide to employee engagement*. London and Philadelphia: Kogan Page.
 Obtenido de Squarespace.

Deadrick, D., & Gardner, D. (1999). Performance Distributions: Measuring Employee Performance Using Total Quality Management Principles. *Journal of Quality Management*, 4(2), 225–241.
 doi:doi:10.1016/s1084-8568(99)00014-0

Duoc UC. (2002). *Diccionario de referencia competencias laborales blandas*. Obtenido de Diccionario de referencia competencias laborales blandas:
http://observatorio.duoc.cl/sites/default/files/diccionario_competencias_blandas_duocuc.pdf

Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Durango, B. (2016). Bienestar Psicológico como elemento principal para el engagement. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 131-142.

EAE Business School. (7 de Octubre de 2016). *EAE Business School*. Obtenido de EAE Business School:
<https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>

Erbes, A., Roitter, S., & Delfini, M. (2011). *Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas*. Buenos Aires: Universidad Nacional de General Sarmiento.

- ESAN. (17 de Agosto de 2018). *Conexion Esan*. Obtenido de Conexion Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/08/la-gestion-del-capital-humano-en-la-mineria-como-debe-realizarse/>
- EUSA. (2016). *Manual de desarrollo de competencias: 19 Competencias Clave para tu desarrollo profesional*. Sevilla: Nuevas Profesiones. Obtenido de EUSA.
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (Diciembre de 2015). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003
- García-Fernández, M., & Giménez-Mas, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo Integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 43-52. Obtenido de <http://www.cepcuevasolula.es/espinal>.
- Gerens. (6 de Febrero de 2019). *Gerens: Minería y Energía*. Obtenido de Gerens: Minería y Energía: <https://gerens.pe/blog/capital-humano-mineria-recurso-valioso/>
- Gómez Pérez, J., Ramírez del Villar, J., & V. George, J. (2013). *Política Corporativa de Movimientos de Almacén*. Southern Copper Corporation / Grupo Mexico. Obtenido de Southern Copper Corporation.
- GRAF. (2016). Las claves de la automotivación en el trabajo. *Observatorio de Recursos Humanos y RR.LL*, 1-6. Obtenido de Grupo de Responsables de Formación y Desarrollo en Entidades Financieras : http://www.graf.org/nuevo/articulos/art_221016.pdf
- Guevara Bedoya, L., & Fernández Poveda, L. (2015). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un Factor Diferencial? *Interamericana Psicología Ocupacional*, 108-119.
- Gutierrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (Tercera Edición ed.). México, D.F: Mc Graw-Hill.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Santa Fe: Mc Graw Hill.
- Herscovis, S., & Reich, T. (2011). *Relaciones Interpersonales en el trabajo*. doi:10.1037 / 12171-006
- Hugos, M. (2003). *Essentials of Supply Chain Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Johnson, P., Leenders, M., & Flynn, A. (2012). *Administración de compras y abastecimientos*. Santa Fe, México: McGraw-Hill .
- Jiménez Sánchez, J., & Hernández García, S. (2002). *Marco Conceptual de la cadena de suministro: Un nuevo enfoque logístico*. Sanfandila: Secretaría de comunicaciones y Transportes.
- Khan, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and disengagement of work. *The Academy of Management Journal*, 692-724.
- Lagos García, C. (2012). *Aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades blandas*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://studylib.es/doc/5602211/aprendizaje-experiencial-en-el-desarrollo-de-habilidades>
- Lam Díaz, R., & Hernández Ramírez, P. (Agosto de 2008). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009
- Lean Manufacturing 10. (2019). *Lean Manufacturing 10*. Obtenido de Lean Manufacturing 10: <https://leanmanufacturing10.com/prevision-de-la-demanda-importancia-y-metodos-para-realizarla>
- Lisbona, A., Morales, J., & Palací, F. (2009). El engagement como resultado de la socialización. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España*, 89-100.

- Logistics. (22 de Abril de 2018). *Logisticsmgpsupv*. Obtenido de Logisticsmgpsupv: <https://logisticsmgpsupv.wordpress.com/2018/04/22/cycle-inventory-in-supply-chain-management/>
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano* (2a ed. ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Lu, D. (2011). *Fundamentals of Supply Chain Management*. Ventus Publishing ApS.
- M.Karatepe, O. (2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 132-140.
- Macey, W., & Schneider, B. (2008). The meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 3-30.
- Mariaca, W. A. (2017). *Repositorio Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf>
- Martínez, R. (2018). *Las relaciones interpersonales en la empresa*.
- McEwan, D., Ruissen, G., Eys, M., Zumbo, B., & Beauchamp, M. (2017). The Effectiveness of Teamwork Training on Teamwork Behaviors and Team Performance: A Systematic Review and Meta-Analysis of Controlled Interventions. *PLoS ONE*, 12(1): e0169604, 1-23. doi:doi:10.1371/journal.pone.0169604
- MEM. (16 de Mayo de 2019). *Exsa Soluciones*. Obtenido de Exsa Soluciones: <https://exsasoluciones.pe/actividad-minera-genero-mas-de-200-mil-empleos-en-marzo/>
- Montoya Meza, D. A. (2015). *Repositorio Pontificia universidad catolica del Perú*. Obtenido de Repositorio Pontificia universidad catolica del Perú: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>

- Moran, A. (2012). Concentration: Attention and Performance. *Oxford Handbooks Online*, 1-25. doi:<https://dx.doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199731763.013.0006>
- Noega Systems. (17 de Noviembre de 2016). *Noega Systems*. Obtenido de Noega Systems: <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/logistica-y-cadena-de-suministro>
- P Mas, M., Torre, I., & Lacasa, C. (2002). *SEFH*. Obtenido de SEFH: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>
- Pacheco, J. (20 de Abril de 2018). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/que-es-el-inventario-de-seguridad-y-como-se-hace/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(9), 41-50. Obtenido de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. *Revista de Ciencias Sociales*, 5.
- Real Academia española. (7 de Octubre de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/?id=AQvqeQp|AQvtr6r>
- Rivera León , P. (2011). *Propuesta para la implementación de un sistema de evaluación del desempeño para el personal que trabaja en el área industrial de un ingenio azucarero*. Guatemala.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Ruiz Bolivar, C. (2002). *Confiabilidad. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Obtenido de <http://investigacion.upeu.edu.pe/images/7/74/Validez.pdf>

- Salanova, M., & Schaufeli, W. (Enero de 2004). *Researchgate*. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_los_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_humanos
- Santana, C. (16 de 09 de 2013). *Ascendo*. Obtenido de Ascendo: <https://blog.ascendo.com/employee-engagement-creando-la-conexion-talento-humano-organizacion/>
- Schaufeli, S. G. (2003). *Wilmarschaufeli*. Obtenido de Wilmarschaufeli: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Schaufeli, W. (Diciembre de 2010). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. (A. J. García, Entrevistador)
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. (15 de Agosto de 2019). *Andina, Agencia peruana de noticias*. Obtenido de Andina, Agencia peruana de noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-actividad-minera-peru-represento-9-del-pbi-ultimos-diez-anos-763521.aspx>
- Sonnentag, S., & Michael, F. (Enero de 2005). *Researchgate*. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/291062476_Performance_Concepts_and_Performance_Theory
- Soria Murillo, V. (2004). *Relaciones humanas*. Mexico D.F.: Limusa.
- Southern Copper Corporation. (2018). *Southern Peru*. Obtenido de Southern Peru: <http://www.southernperu.com/ESP/acerca/Pages/PGEstructura.aspx>
- Southern Copper Corporation. (2017). *Southern Perú*. Obtenido de Southern Perú: <http://www.southernperu.com/esp/relinv/2017/AnnualReport/m2017esp.pdf>
- Southern Copper Corporation. (2019). *Southern Copper Corporation*. Obtenido de Southern Copper Corporation: www.southernperu.com

- Stevenson , B., & Wolfers, J. (2008). Economic growth and subjective well-being: Reassessing the Easterling paradox. . *The National Bureau of Economic Research Working Paper*.
- Tabares, C., Ermin, R., Gonzalo, A., Chan-Canul, L., & Sandoval, J. (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Revista Medica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 44(6), 535-540. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2006/im066g.pdf>
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F., París, G., & Cela, J. (2011). Competencia de Trabajo en equipo: Definición y categorización. *Profesorado. Revista de Curriculum y Formación de Profesorado*, 15(3), 329-344.
- Transgesa. (13 de Junio de 2018). *Transgesa*. Obtenido de Transgesa: <https://www.transgesa.com/blog/objetivos-de-la-logistica/>
- Vallejos Carrasco, A. (2019). *Habilidades Blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana Norte SAC Filial Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf
- Vara-Horna, A. A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa.Un método efectivo*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Vázquez, R., Rodríguez, I., & Díaz , M. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala*. CALSUPER. Documento de Trabajo 119/96, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oviedo. Obtenido de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/45832/1/d119_96.pdf
- Vega Pérez, G., & Alarcón Machuca, L. (2018). *Repositorio Universidad del Pacífico*. Obtenido de Repositorio Universidad del Pacífico:

http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2017/Giannina_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (6ta edición ed.). México, D.F.: The McGraw-Hil.

APÉNDICES

APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “El engagement y el desempeño laboral en el personal del área de Abastecimientos Ilo de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, 2019”

Autor: Br. Maria Paula Orbegoso

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			Energía
¿Cuál es la influencia del engagement en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú, en el año 2019?	Determinar si el engagement tiene influencia en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019	El engagement influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019	V.I. Engagement	Vigor	Automotivación
				Dedicación	Constancia
					Inspiración
					Entusiasmo
					Orgullo
				Absorción	Inmersión
					Satisfacción
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			Ejecución oportuna de tareas
a. ¿Cuál es el grado de influencia del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019?	a. Identificar el grado de influencia del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.	a. Existe una influencia significativa del vigor en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019.		Orientación a resultados	Cumplimiento de tareas
					Volumen de trabajo
				Calidad de Trabajo	Eficiencia
					Autonomía
					Criterio
					Cordialidad
				Relaciones Interpersonales	Comunicación
					Asertividad
					Proactividad
				Iniciativa	Participación activa
b. ¿Cuál es el grado de influencia de la dedicación en el engagement del personal del área de	b. Definir el grado de influencia de la dedicación en el engagement del personal del área de	b. Existe una influencia significativa de la dedicación en el engagement del personal del área de	V.D. Desempeño laboral		

<p>Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019?</p> <p>c. ¿Cuál es el grado de influencia de la absorción en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019?</p>	<p>Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.</p> <p>c. Descubrir el grado de influencia de la absorción en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.</p>	<p>Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.</p> <p>c. Existe una influencia significativa de la absorción en el engagement del personal del área de Abastecimientos Ilo, de la Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation, en el Año 2019.</p>	<p>Resolución de problemas</p> <hr/> <p>Trabajo en equipo</p> <hr/> <p>Integración</p> <hr/> <p>Compromiso con los objetivos del equipo</p> <hr/> <p>Colaboración</p> <hr/> <p>Planificación de tareas</p> <hr/> <p>Organización</p> <hr/> <p>Cumplimiento de procedimientos de trabajo</p> <hr/> <p>Orientación al logro de metas</p>
<p align="center">MÉTODO Y DISEÑO</p> <p>Tipo de Investigación: Básico o Pura Diseño: Enfoque cuantitativo no experimental, observacional y transversal. Nivel de Investigación: Causal o explicativo</p>	<p align="center">POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>37 trabajadores de las secciones de recibo, despacho, almacén aduanero planeamiento, catalogación y combustibles.</p>	<p align="center">TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p align="center">ESTADÍSTICOS</p> <p>a) Estadística descriptiva: Tablas de distribución de frecuencia b) Estadística inferencial: ANOVA, Regresión lineal, Chi-Cuadrado</p>

APÉNDICE B: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
VI:El Engagement	El engagement laboral es un estado mental positivo y satisfactorio, relacionado a altos niveles de energía y una fuerte identificación con el trabajo. Está caracterizado por: vigor, dedicación y absorción. (Schaufeli S. G., 2003)	Vigor	Energía Automotivación Constancia	1,2,3,4,5	De intervalo
		Dedicación	Inspiración Entusiasmo Orgullo	6,7,8,9,10	
		Absorción	Inmersión Satisfacción	11,12,13,14,15	
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
VD: El Desempeño Laboral	El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados en la empresa. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados Chiavenato (2004: 359) citado en (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)	Orientación de resultados	Ejecución oportuna de tareas	1,2,3	De intervalo
			Cumplimiento de tareas		
		Calidad de Trabajo	Volumen de trabajo	4,5,6,7,8	
			Eficiencia Autonomía Criterio		
		Relaciones Interpersonales	Cordialidad Comunicación Asertividad	9,10,11	
			Iniciativa	Proactividad Participación activa	
Trabajo en equipo	Resolución de problemas	16,17,18			
	Integración Compromiso con los objetivos del equipo Colaboración				
Organización	Planificación de tareas	19,20,21			
	Cumplimiento de procedimientos de trabajo Orientación al logro de metas				

APÉNDICE C: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT LABORAL

Estimado Colaborador:

Agradecemos contestar este cuestionario cuyo objeto es conocer su percepción acerca del entusiasmo en el trabajo. Este instrumento es de carácter confidencial y anónimo, y su finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral.

INSTRUCCIONES:

A) Marque una sola alternativa con una X en la opción que elija o escriba la información solicitada.

Género:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>								
Edad en Años:	25 a 31	<input type="checkbox"/>	32 a 38	<input type="checkbox"/>	39 a 45	<input type="checkbox"/>	46 a 52	<input type="checkbox"/>	53 a 59	<input type="checkbox"/>	60 a mas	<input type="checkbox"/>
Sección de Trabajo:	Recibo	<input type="checkbox"/>	Despacho	<input type="checkbox"/>	Alm.Aduanero	<input type="checkbox"/>	Catalogación	<input type="checkbox"/>	Planeamiento	<input type="checkbox"/>	Combustibles	<input type="checkbox"/>
Antigüedad:	0 a 6 meses	<input type="checkbox"/>	7 a 12 meses	<input type="checkbox"/>	1 a 3 años	<input type="checkbox"/>	4 a 6 años	<input type="checkbox"/>	7 a 9 años	<input type="checkbox"/>	10 a más años	<input type="checkbox"/>
Tipo de Contrato:	Plazo Fijo	<input type="checkbox"/>	Indeterminado	<input type="checkbox"/>								

B) Las siguientes 15 declaraciones se refieren a cómo se siente en el trabajo. Lea cada declaración cuidadosamente y decida si alguna vez se siente así por su trabajo. Si nunca ha tenido este sentimiento, marque el "0" (cero) en el espacio después de la declaración. Si ha tenido esta sensación, indique la frecuencia con la que la sintió, marcando de acuerdo a la escala (del 1 al 6) como se muestra en la siguiente tabla.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi Nunca: Pocas veces al año	Algunas veces: Una vez al mes o menos	Regularmente: Pocas veces al mes	Bastantes veces: Una vez por semana	Casi siempre: Varias veces a la semana	Siempre: Diariamente

DIMENSIÓN VIGOR								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía	0	1	2	3	4	5	6
2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6
4	Soy muy persistente en mis responsabilidades	0	1	2	3	4	5	6
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades	0	1	2	3	4	5	6
DIMENSIÓN DEDICACION								
6	Mi trabajo está lleno de retos	0	1	2	3	4	5	6
7	Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6
8	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito	0	1	2	3	4	5	6
DIMENSIÓN ABSORCIÓN								
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mi	0	1	2	3	4	5	6
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me “dejo llevar” por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Estoy inmerso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
ABASTECIMIENTOS ILO DE SOUTHERN PERU**

Estimado Jefe/Supervisor, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores del área. Al responder cada ítem, marque con una X solo una de las alternativas. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

SECCIÓN DE TRABAJO _____

EVALUADO _____

EVALUADOR _____

FECHA DE LA EVALUACIÓN _____

INSTRUCCIONES

1. Antes de evaluar a sus colaboradores a cargo, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario.
2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.
4. Si tuviera comentarios, anótelos en la parte final del presente cuestionario.

ÁREA DE DESEMPEÑO	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
ORIENTACIÓN A RESULTADOS					
1. Termina su trabajo oportunamente.					
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.					
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo.					
CALIDAD DE TRABAJO					
4. No comete errores en el trabajo.					
5. Hace uso racional de los recursos.					
6. No requiere de supervisión frecuente.					
7. Se muestra profesional en el trabajo.					
8. Muestra esmero en el trabajo ejecutado.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
9. Se muestra cortés con sus compañeros.					
10. Brinda una adecuada orientación a los usuarios y/o miembros de otras áreas.					
11. Evita conflictos con los demás compañeros y/o miembros de otras áreas.					
INICIATIVA					
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13. Se muestra asequible al cambio.					
14. Se anticipa a las dificultades.					
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas.					
TRABAJO EN EQUIPO					
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos.					
ORGANIZACIÓN					
19. Planifica sus actividades.					
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.					
21. Se preocupa por alcanzar las metas.					

Comentarios:

APÉNDICE D: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: AMENIA CRISTINA HOMANI HUANGA
 1.2. Título y/o Grado: DOCTOR
 1.3. Profesión: INGENIERO
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE PECELAS
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE - ASESOR
 1.6. Denominación del instrumento: C.E.T.I. OND R10 Desempeño Laboral
 1.7. Autor del instrumento: Maria Paula Orbegoso
 1.8. Carrera Profesional: ING. COMERCIAL

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles					✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					✓
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL					26	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: 87%

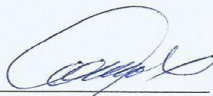
3.2. Opinión:

FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones:

.....
.....
.....

Tacna, 27/11/19



Firma

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ARENA. CRISTINO MAMANI HUANGA
 1.2. Título y/o Grado: DOCTOR
 1.3. Profesión: INGENIERO
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE - ASESOR
 1.6. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO Engagement
 1.7. Autor del instrumento: María Paula Orbegoso
 1.8. Carrera Profesional: ING^o COMERCIAL

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					✓
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL					25	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: 83%

3.2. Opinión:

FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones:

.....
.....
.....

Tacna, 27/11/19



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

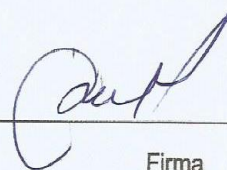
- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): José María Arce
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Pedagogía
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: UPEL
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo
- 1.6. Denominación del Instrumento: Westionario Desempeño Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: María Paula Orbegoso
- 1.8. Escuela Profesional: Ingeniería Comercial

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				/	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				/	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				/	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				/	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				/	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				/	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN3.1. Valoración total cuantitativa: 243.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 12 Noviembre del 2019



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Florez Rosa Juicio
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Psicólogo
- 1.4. Institución donde labora: U.P.F.
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe Oficina Psicología, U.P.F.
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario Engagement
- 1.7. Autor del instrumento: Maria Paula Orbeago
- 1.8. Escuela Profesional: Ingeniería Comercial

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 12 de noviembre del 2019



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Velazquez Yupanqui, Wilfredo Bernardo
 1.2. Grado Académico: Maister
 1.3. Profesión: Maestrando en Educación
 1.4. Institución donde labora: U.P.T.
 1.5. Cargo que desempeña: docente
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario Desempeño Laboral
 1.7. Autor del instrumento: Maria Paula Orbesoso
 1.8. Escuela Profesional: Ingeniería Comercial

II. VALIDACIÓN

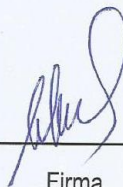
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN3.1. Valoración total cuantitativa: 243.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 12 de noviembre del 2019



Firma

MAG. Wilfredo Velazquez Y.

DNJ: 00419188

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Velasquez Yupanqui, Wilfredo Bernarzo
 1.2. Grado Académico: Magister
 1.3. Profesión: Ciencias en Educación
 1.4. Institución donde labora: UPT
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento: Questionario Engagement
 1.7. Autor del instrumento: María Paula Orbegoso
 1.8. Escuela Profesional: Ingeniería Comercial

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

APÉNDICE E: AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN



Sin fines de lucro

UPT
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Tacna, 07 de octubre de 2019.

Señor.

Ing. **CARLOS MAINETTO GAMARRA**
Gerente de Abastecimientos de la Empresa Southern Perú Copper Corporation
Presente.-

Asunto: solicito facilidades de información para Bachiller
Ref. : Solicitud Nro. 3048

Es grato dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo y solicitarle a su digno despacho facilite información del Área de Logística a la **Srta. ORBEGOSO FLORES, María Paula**, Bachiller en Ingeniería Comercial, para que pueda desarrollar su tesis titulada: "EL ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DE LA EMPRESA MINERA SOUTHERN PERÚ COPPER CORPORATION, 2019".

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



[Handwritten signature]
WINSTON CASTAÑEDA VARGAS
Decano

C.C. Archivo

[Handwritten signature]
Carlos E Mainetto
Gerente de Almacenes
13/11/2019

Universidad Privada de Tacna
Campus Capanique, Av. Jorge Basadre Grohmann s/n Pocollay - Tacna
Apartado Postal: 126, Tacna - Perú
Fono-fax: 052-243378 Central: 052-427212 Anexo 416, Correo electrónico: empresariales@upt.edu.pe

APÉNDICE F: BAREMOS DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

Puntaje	Nivel
(0 - 30]	Bajo
(30 - 60]	Moderado
(60 - 90]	Alto

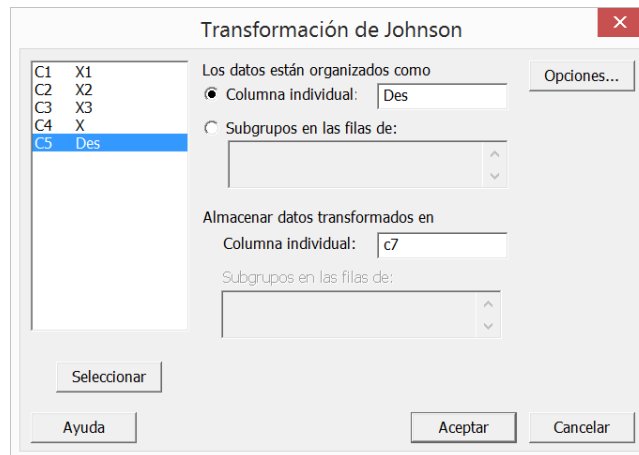
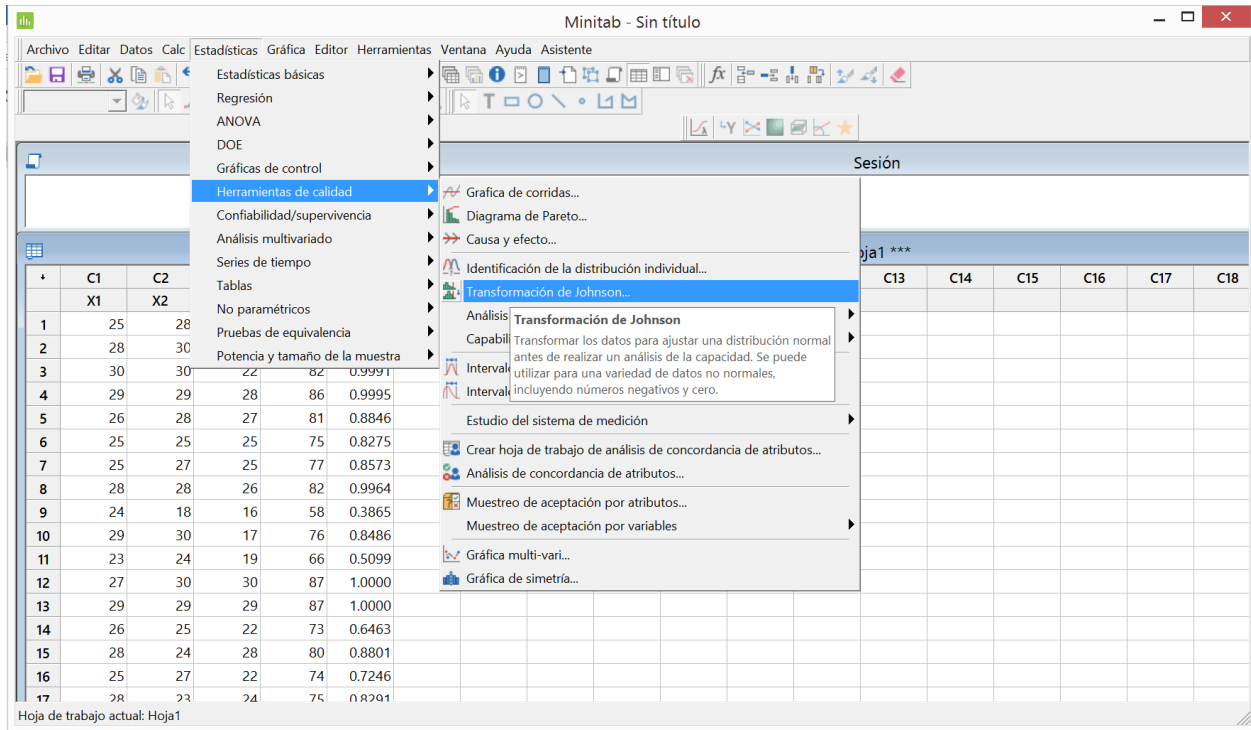
Dimension	Intervalo	Nivel
Vigor	(0 - 10]	Bajo
	(10 - 20]	Moderado
	(20 - 30]	Alto
Dedicación	(0 - 10]	Bajo
	(10 - 20]	Moderado
	(20 - 30]	Alto
Absorción	(0 - 10]	Bajo
	(10 - 20]	Moderado
	(20 - 30]	Alto

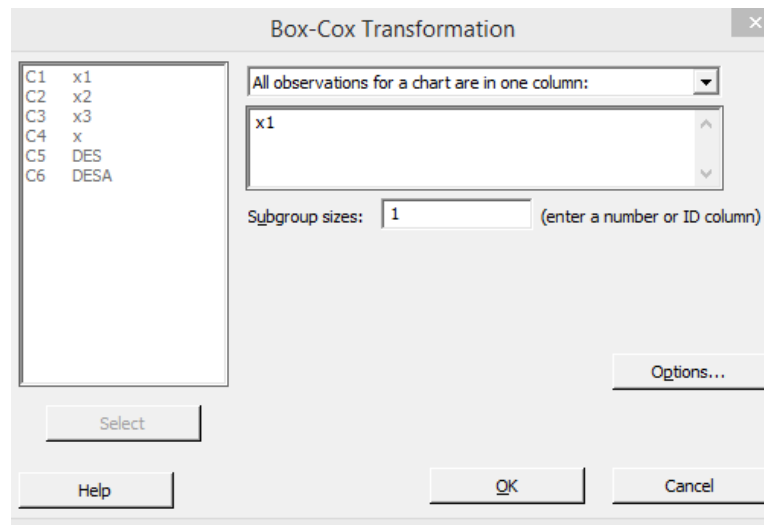
Intervalo	Nivel
(21 - 49]	Bajo
(49 - 77]	Moderado
(77 - 105]	Alto

Valoración de las dimensiones del desempeño
laboral

Dimensión	Intervalo	Nivel
Orientación de resultados	(3 - 7]	Bajo
	(7 - 11]	Moderado
	(11 - 15]	Alto
Calidad de trabajo	(5 - 12]	Bajo
	(12 - 18]	Moderado
	(18 - 25]	Alto
Relaciones interpersonales	(3 - 7]	Bajo
	(7 - 11]	Moderado
	(11 - 15]	Alto
Iniciativa	(4 - 9]	Bajo
	(9 - 15]	Moderado
	(15 - 20]	Alto
Trabajo en equipo	(3 - 7]	Bajo
	(7 - 11]	Moderado
	(11 - 15]	Alto
Organización	(3 - 7]	Bajo
	(7 - 11]	Moderado
	(11 - 15]	Alto

APÉNDICE G: TRANSFORMACIÓN DE JOHNSON Y BOX COX PARA PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS





TRANSFORMACIÓN DE DATOS PRUEBA DE NORMALIDAD						
Pruebas de normalidad	Sin Transformar			Transformado		
	Shapiro-Wilk			Shapiro-Wilk		
Variables/dimensiones	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión vigor	,922	37	,013	,968	37	,355
Dimensión dedicacion	,841	37	,000	,938	37	,040
Dimensión absorción	,908	37	,005	,959	37	,190
Engagement	,865	37	,000	,965	37	,298
Desempeño Cuestionario	,952	37	,112			
Desempeño Indicador	,881	37	,001	,948	37	,083