

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**



**Engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la Cooperativa de  
Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021**

Tesis para optar el Título Profesional de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Presentado por:

Bach. Alexsander Alarcon Tenorio

Bach. Yusiyen Darwin Perez Huaranca

Asesor:

Jesús Augusto Badajoz Ramos

Ayacucho - Perú

2023

## **DEDICATORIA**

Esta tesis es para Dios porque gracias a él pude terminar mi carrera, a mis padres por estar conmigo, dándome apoyo y consejos para ser mejor y a todos los que han contribuido a mis metas de una u otra manera.

Alexsander Alarcón

A mis padres, Dacio y Irma que me motivaron día a día con la esperanza de ser un profesional íntegro y comprometedor.

A mis hermanos, Iliana, Amanda, Tania, Crober, David, Rocío, por su gentil apoyo incondicional para continuar superándome y ser buen ciudadano.

Darvin Pérez

### **AGRADECIMIENTO**

Gracias, a nuestro asesor de tesis por habernos guiado en este proyecto, en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar nuestros conocimientos.

Estamos muy agradecidos con nuestros profesores, compañeros y toda la universidad por su ayuda en nuestra formación profesional competitivo.

Alexsander y Darwin

## RESUMEN

El objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre el engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021. Investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, método general: deductivo, método específico fue estadístico, como técnica la encuesta, cuestionario como instrumento de escala ordinal, aplicado a 118 trabajadores, escala ordinal tipo Likert, validados por juicio de expertos y determinado el grado de confiabilidad con estadígrafo Alfa de Cronbach. La contrastación de hipótesis se realizó con la prueba estadística de Tau b de Kendall por corresponder al método y objetivos de investigación. El resultado de la contrastación de hipótesis nos indica una relación significativa entre engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la Cooperativa analizada tal como demuestra el coeficiente Tau-b de Kendall de 0.841 y valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$ .

**Palabras clave:** Engagement laboral y sostenibilidad empresarial.

## ABSTRAC

The objective of this thesis was to determine the relationship between work engagement and business sustainability of the Cooperative de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021. Applied research, quantitative approach, descriptive-correlational level, non-experimental design, general method: deductive, specific method was statistical, as a survey technique, questionnaire as an ordinal scale instrument, applied to 118 workers, Likert-type ordinal scale, validated by expert judgment and determined the degree of reliability with Cronbach's Alpha statistic. Hypothesis testing was performed with Kendall's Tau b statistical test as it corresponds to the research method and objectives. The result of the hypothesis testing indicates a significant relationship between work engagement and business sustainability of the Cooperative analyzed, as shown by Kendall's Tau-b coefficient of 0.841 and value  $[P = 0.000) < 0.05]$ .

**Key words:** Workplace engagement and corporate sustainability.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN .....	4
ABSTRAC .....	5
ÍNDICE .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS .....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Enunciado del problema .....	13
1.2 Formulación del problema .....	17
1.2.1 Problema general .....	17
1.1.2 Problemas específicos .....	18
II. DELIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN .....	19
III. ALCANCES DE INVESTIGACIÓN .....	20
IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	21
4.1 Objetivo general.....	21
4.2 Objetivos específicos.....	21
V. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	22
5.1 Justificación teórica .....	22
5.2 Justificación práctica.....	22
5.3 Justificación metodológica .....	22
VI. MARCO TEÓRICO .....	23
6.1 Marco histórico .....	23
6.1.1 Engagement laboral.....	23
6.1.2 Sostenibilidad empresarial.....	23

6.2	Marco teórico .....	24
6.2.1	Engagement laboral.....	24
6.2.2	Sostenibilidad empresarial.....	28
6.3	Marco conceptual .....	31
6.4	Marco referencial .....	36
6.4.1	A nivel internacional.....	36
6.4.2	A nivel nacional.....	39
6.4.3	A nivel local .....	41
VII.	HIPÓTESIS.....	43
7.1	Hipótesis.....	43
7.1.1	Hipótesis general.....	43
7.1.2	Hipótesis específicas .....	43
VIII.	VARIABLES E INDICADORES.....	43
8.1	Variables.....	43
8.1.1	Definición conceptual .....	43
8.1.2	Operacionalización de variables .....	45
IX.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	46
9.1	Materiales .....	46
9.2	Métodos.....	47
9.2.1	Método principal .....	47
9.2.2	Método específicos.....	47
9.2.3	Enfoque de investigación .....	47
9.2.4	Tipo de investigación.....	48
9.2.5	Nivel de investigación .....	48
9.2.6	Diseño de investigación .....	49
9.2.7	Fuentes de datos .....	49
2.2.8	Población.....	49

2.2.9 Muestra.....	50
2.2.10 Técnicas .....	50
2.2.11 Instrumentos .....	50
2.2.12 Procedimiento de recolección y procesamiento de datos .....	53
VIII. RESULTADOS.....	55
8.1 Análisis e interpretación de datos generales .....	55
8.1.1 Datos generales.....	55
2.3 Análisis e interpretación de relación entre indicadores de las dimensiones ..	58
8.2.1 Energía laboral y sostenibilidad económica.....	58
8.2.2 Dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental .....	62
8.2.3 Absorción laboral y sostenibilidad social .....	65
8.3 Análisis e interpretación de resultados inferenciales .....	67
8.3.1 Contraste de hipótesis general.....	68
8.3.2 Contraste de hipótesis específica 1 .....	69
8.3.3 Contraste de hipótesis específica 2.....	70
8.3.4 Contraste de hipótesis específica 3.....	71
IX DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85
ANEXOS .....	92
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	93
Anexo 2. Cuestionario .....	94
Anexo 3: Validación experto 1 .....	96
Anexo 3: Validación experto 2.....	97
Anexo 3: Validación experto 3.....	98
Anexo 4: Data procesada .....	99
Anexo 5: Fuente de datos de la Cooperativa .....	103



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Definición conceptual de las variables.....	43
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de variables de estudio .....	45
<b>Tabla 3</b>	Distribución de la población informante.....	50
<b>Tabla 4</b>	Trabajadores por condición ocupacional .....	51
<b>Tabla 5</b>	Cantidad de experto validadores .....	52
<b>Tabla 6</b>	Cálculo de Alfa de Cronbach .....	52
<b>Tabla 7</b>	Rango de valores de Alfa de Cronbach.....	53
<b>Tabla 8</b>	Engagement laboral se relaciona con sostenibilidad empresarial.....	69
<b>Tabla 9</b>	Energía laboral y sostenibilidad económica.....	70
<b>Tabla 10</b>	Dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental .....	71
<b>Tabla 11</b>	Absorción laboral y sostenibilidad social .....	72
<b>Tabla 12</b>	Indicadores financieros relevantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.....	74
<b>Tabla 13</b>	Resultado neto del ejercicio .....	75
<b>Tabla 14</b>	Edad .....	101
<b>Tabla 15</b>	Género.....	101
<b>Tabla 16</b>	Condición laboral.....	101
<b>Tabla 17</b>	Función ocupacional .....	101
<b>Tabla 18</b>	Energía laboral y crecimiento de oferta crediticia .....	102
<b>Tabla 19</b>	Resistencia mental en el trabajo y crecimiento de inversiones.....	102
<b>Tabla 20</b>	Aplicación de esfuerzo laboral y crecimiento patrimonial .....	102
<b>Tabla 21</b>	Entusiasmo en el trabajo y oferta de servicios/productos de calidad.....	103
<b>Tabla 22</b>	Inspiración en el trabajo y eficacia de cadena de valor.....	103
<b>Tabla 23</b>	Planteamiento de retos laborales y contribución al desarrollo regional.....	103
<b>Tabla 24</b>	Concentración en el trabajo y creatividad e innovación .....	104
<b>Tabla 25</b>	Felicidad en el trabajo y control de emociones.....	104
<b>Tabla 26</b>	Adicción al trabajo y resiliencia laboral .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dimensiones generales de sostenibilidad .....	28
<b>Figura 2</b> Dimensiones y criterios de sostenibilidad empresarial .....	29
<b>Figura 3</b> Estructura de marco conceptual.....	32
<b>Figura 4</b> Edad.....	55
<b>Figura 5</b> Género .....	56
<b>Figura 6</b> Condición laboral .....	56
<b>Figura 7</b> Función ocupacional.....	57
<b>Figura 8</b> Energía laboral y crecimiento de oferta crediticia.....	58
<b>Figura 9</b> Evolución de colocaciones .....	59
<b>Figura 10</b> Tendencias de morosidad .....	59
<b>Figura 11</b> Resistencia mental en el trabajo y crecimiento de inversiones .....	60
<b>Figura 12</b> Crecimiento de las inversiones .....	61
<b>Figura 13</b> Aplicación de esfuerzos laborales y crecimiento patrimonial.....	61
<b>Figura 14</b> Crecimiento patrimonial.....	62
<b>Figura 15</b> Entusiasmo en el trabajo y oferta de servicios/productos inocuos .....	62
<b>Figura 16</b> Inspiración en el trabajo y buenas prácticas comerciales .....	63
<b>Figura 17</b> Planteamiento de retos laborales y reducción de contaminación ambiental .....	64
<b>Figura 18</b> Concentración en el trabajo y creación de oportunidad laboral .....	65
<b>Figura 19</b> Felicidad en el trabajo y contribución al desarrollo regional .....	66
<b>Figura 20</b> Adicción al trabajo y resiliencia laboral.....	67

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las organizaciones agrupan como trabajadores diferentes generaciones que desde ya su diversidad de caracteres complica una adecuada gestión para integrarlos en equipos de trabajo, así como lograr el compromiso para sostenibilidad organizacional. El engagement laboral incorpora un componente esencial del entendimiento y la práctica de las inversiones responsables, cuyo propósito u objetivo es inducir comportamientos más sostenibles para las empresas y ayudarlas a tomar decisiones informadas. Un buen gobierno social, ambiental y de gobernanza en sus políticas corporativas conduce a un retorno financiero, así como una devolución del riesgo (Ética fund: Inversiones responsables, 2019). En consecuencia, el engagement laboral es importante para cualquier organización, más aún en los escenarios de COVID-19, porque contribuye estratégicamente a la organización a lograr que sus trabajadores adopten identificación, vinculación y autoeficacia en sus labores que desempeñan lo que finalmente permite un crecimiento y sostenibilidad de las empresas. Sin embargo, según nuestras apreciaciones e indagaciones para sistematizar este proyecto, en la actualidad, en las “Cooperativas de Ahorro y Crédito operantes en la Ciudad de Ayacucho”, estas estrategias no estarían aplicándose de manera correcta.

En este sentido, el objetivo general de este trabajo fue determinar, mediante la aplicación de cuestionario, la relación entre el engagement laboral y la sostenibilidad empresarial en los tiempos de COVID-19 de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”. Así mismo, determinamos la relación entre las dimensiones seleccionadas con las que se formularon los problemas, objetivos e hipótesis específicas. De esta forma la investigación se desarrolló con la finalidad que los corolarios y sugerencias generen una aplicación adecuada de engagement laboral y permitan una sostenibilidad organizacional de esta entidad financiera.

Para lograr este propósito, el proyecto está organizado en los siguientes temas principales: Tema I: Planteamiento del problema. Tema II: Delimitación de la investigación. Tema III: Alcances de investigación. Tema IV: Objetivos de investigación. Tema V: Justificación de la investigación. Tema VI: Marco teórico. Tema VII: Hipótesis. Tema VIII: Variables e indicadores. Tema IX: Materiales y métodos. Tema X: Resultados. Tema XI: Discusión de resultados. Referencias bibliográficas y Anexos.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 1.1 Enunciado del problema

En el contexto mundial, estos últimos años, el entorno empresarial y la gestión interna se ha convertido en un campo altamente competitivo, complejo y en constante cambio, requiriendo de trabajadores dedicados y competentes en su proyecto de permanecer en el mercado cada vez más competitivo. En esta perspectiva, el engagement laboral se entiende como el apego emocional que un empleado siente por su organización, que tiende a influir en su comportamiento y nivel de participación en las actividades laborales (Cortés, 2021), mientras sostenibilidad empresarial es, el esfuerzo de la empresa en el mantenimiento de los resultados financieros teniendo en cuenta los factores sociales, ambientales y la responsabilidad de la dirección de la empresa para el uso óptimo de los recursos que se caracteriza por la creación de buenos métodos de trabajo, maximizar la productividad de la empresa, administrar los recursos y establecer un contacto regular con la sociedad (Orellana, 2021). Sin embargo, a pesar de la importancia de estos temas en la gestión empresarial, aún su aplicación enfrenta una serie de licitaciones y dificultades, tal como mencionan muchas fuentes de estudios. El cambio rápido, el control excesivo y el desarrollo deficiente del liderazgo son tres factores que reducen el compromiso o la participación de los empleados en las organizaciones. Equilibrar los objetivos de productividad y rentabilidad sin sacrificar la motivación de los empleados y, en última instancia, las relaciones es una tarea abrumadora para lograr que los empleados se comporten de la manera que esperamos y logren los resultados deseados (Reynoso, 2022). Mejorar la participación o el compromiso de los empleados es uno de los mayores desafíos que enfrentan las empresas en la actualidad. Eso se debe a que el compromiso de los empleados es una de las nuevas tendencias más populares en recursos humanos en este momento (Interim

Group, 2023). Estas deficiencias repercuten en débil sostenibilidad empresarial debido a que, las empresas que no asumen el reto de contribuir a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible, con carácter general, pierden cuota de mercado. Según un estudio global de Unilever publicado en enero de 2017, el 33% de los consumidores prefieren comprar marcas que tengan un compromiso social o ambiental. 53% de los consumidores en el Reino Unido y 78% en los EE. UU. dicen que se sienten mejor comprando productos producidos de manera sostenible, aumentando al 88 % en India y al 85 % en Brasil y Turquía (Rodríguez, 2018).

A nivel de Latinoamérica, las empresas operantes en esta parte del mundo no son ajenas a estos problemas, es así, Juárez (2022) menciona que más de la mitad de la población laboral activa (53%) en América Latina está estresada; en el resto del mundo, el informe es del 44%. A ocho de cada 10 trabajadores de la región latinoamericana no les gusta el trabajo que realizan. Su intolerancia hacia la empresa, o mejor dicho, su aversión hacia su trabajo está influenciada por aspectos sociales, económicos y personales, pero el 70% de ella depende del líder del equipo. La falta de compromiso es un problema importante, aproximadamente el 70% de la fuerza laboral no está comprometida en ciertas áreas de su labor (Rastogi et al., 2018). Este problema se complica aún más por la falta de identificación y el abordaje adecuado de las causas y síntomas asociados con la falta de compromiso laboral (Wolff, 2019). Por otro lado, las deficiencias de sostenibilidad empresarial, según Lozano (2021) muchas empresas en América Latina manifestaron que ya cuentan con una agenda de sostenibilidad, lo que da una idea del significado que este factor tiene en el desarrollo de sus planes futuros, puesto estos cambios, definitivamente, llegan para quedarse. De acuerdo con un estudio patrocinado por SAP y realizado en 450 empresas de la región, más del 60% de los encuestados sostuvo que tienen una alta afinidad con temas como igualdad de género,

economía circular, cambio climático y fuerza laboral del futuro. Igualmente, para Castañeda (2022) a partir de 2022, las gerencias empresariales están más enfocados que nunca en crear valor a largo plazo y fomentar una cultura de cambio continuo. Las juntas pueden ayudar a las organizaciones a tener éxito al ayudar a impulsar un cambio sistémico duradero mientras construyen una fuerza laboral preparada para el futuro.

En caso de la realidad peruana, entre las causas relevantes de disengagement (desvinculación gradual de compromiso de los trabajadores con la institución) están la diversidad generacional con sus características, necesidades, experiencias, motivaciones, valores, propias y distintas a los de otros grupos. Frente a esta situación, las áreas de gestión de recursos humanos tampoco responden con apropiada provisión de buen ambiente de trabajo, generación de compañerismo, remuneraciones tampoco satisfactorias y no se les provee una formación continua y adecuada, no ofrecen políticas de retención de talentos, entre otras falencias. Entre las causas para estos problemas es el alto nivel de rotación, ausentismo y absentismo de los trabajadores (Valdiviezo, 2014). Cuando las organizaciones no adoptan adecuadamente las estrategias de engagement están desaprovechando los resultados que genera estas (Markos et al, 2010). Por tanto, la no aplicación estaría generando las deficiencias de relación de los empleados con los directivos y entre los trabajadores en deterioro del desempeño organizacional, retención de los empleados talentosos, la productividad, la rentabilidad y la lealtad de los socios. Estas deficiencias repercuten significativamente en problemas de sostenibilidad empresarial peruana, en versión de Boza (2018) las empresas nacionales enfrentan como principales desafíos. Falta de mejora de gestión, sostenibilidad sin estándares, gestión ambiental sin indicadores, trabajadores descontentos y sin capacitación, escaso contacto y retroalimentación con los clientes, etc. Igualmente, para la Escuela de Posgrado de la Universidad Tecnológica del Callao

(UTECH) (Universidad Tecnológica del Callao (UTECH) , 2022) los mayores obstáculos para la expansión sostenible de las empresas peruanas son las regulaciones y las pocas opciones de adaptación. Por otro lado, la alta participación informal (76,8%) obliga a las empresas a enfocarse solo en el corto plazo, lo que hace casi imposible considerar el impacto en las generaciones futuras.

A nivel local, específicamente en caso de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”, a pesar de ser una de las más importantes en la región centro sur del Perú, aun enfrenta problemas relacionados al engagement laboral y sostenibilidad empresarial. En caso de engagement laboral la Cooperativa enfrenta 3 problemas relevantes, primero relacionado al vigor o eficacia laboral debido a poca claridad de funciones o tareas específicas, procedimientos de trabajo que no son muy claros, poca claridad de las políticas institucionales y objetivos confusos para cada trabajador. Segundo, débil dedicación al trabajo porque muchos se dedican a otros menesteres ajenos a sus labores en horas de trabajo o están desconectados emocionalmente debido al estrés, ansiedad, problemas de salud mental, o complicaciones de situación familiar o profesional. Tercero, absorción laboral, que indica minimizados en el incremento salarial y remuneraciones a pesar de que muchos trabajadores están muy ocupados por completo en el tiempo y mente a sus labores diarios. Estas apreciaciones son corroboradas por el estudio de Cuestiones Laborales (2022) para quienes, muchos de los trabajadores no muestran vigor o energías laborales adecuadas, porque no ponen el esfuerzo, entusiasmo necesario, no prestan atención a las energías que transmiten, no cambia para bien los pensamientos, no reconocen sus influencias negativas, no necesariamente se rodean de personas positivas, no muestra amabilidad y consideración, no muestran habilidades de inspirar a los demás en la realización de sus trabajos. Falencias que repercuten en débil sostenibilidad empresarial



de la cooperativa en estudio igualmente en 3 aspectos principales. Primero, débil sostenibilidad económica, debido a restringido capital de trabajo, crecimiento de la tasa de morosidad, decremento de ingresos respecto a los pasivos, reducción o estancamiento de la liquidez, aspectos que viene repercutiendo en estancamiento económico. Así mismo, en la sostenibilidad ambiental, los productos crediticios y servicios que ofrece la cooperativa no muestran calidad diferencial respecto a sus competidores, tampoco viene desarrollando buenas prácticas comerciales mucho menos está inmerso en la reducción de la contaminación ambiental interno o externo. En la parte de sostenibilidad social, sus debilidades están centrados en limitada oferta de oportunidades de empleo, poca contribución al desarrollo social y falta de interés institucional en fomentar y fortalecer la satisfacción de los empleados (Confecoop, 2022).

Por tanto, de continuar en esta situación problemática la cooperativa no podría aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado, hasta podría llegar a quebrar como muchas. Por tanto, fue necesario desarrollar esta investigación a fin de contribuir a mejorar en entendimiento y aplicación de engagement laboral para un desarrollo empresarial sostenible de esta entidad y otras financieras que son importantes en la vida económica y social en el ámbito de acción de sus operaciones.

## 1.2 Formulación del problema

### *1.2.1 Problema general*

¿Cuál es la relación entre engagement laboral y sostenibilidad empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, 2021?

### *1.1.2 Problemas específicos*

- ¿Cuál es la relación entre energía laboral y sostenibilidad económica empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre dedicación al trabajo y la sostenibilidad ambiental empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre absorción laboral y la sostenibilidad social empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, 2021?

## **II. DELIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Delimitación Conceptual**

Esta tesis analiza la relación entre el engagement laboral y la sostenibilidad empresarial como estrategia de gestión adecuada para empresas y organizaciones con el objetivo de contribuir al campo de conocimiento de estas teorías.

### **2.2 Delimitación Espacial**

El estudio se realizó en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, ubicada en la ciudad de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho. Sin embargo, los hallazgos podrían extenderse a otras actividades similares en otros contextos.

### **2.3 Delimitación Temporal**

La recopilación de datos y la información analizada en este documento se derivan de fuentes primarias y secundarias correspondientes al año 2021, las cuales contribuyen a la sostenibilidad empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”, Ayacucho.

### **2.4 Delimitación Social**

A nivel social, los objetos de análisis y los beneficiarios de los hallazgos de la investigación son los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga” como unidad económica, sus socios y público en general. Porque este estudio identifica problemas relacionados a engagement laboral y sostenibilidad empresarial. Al mismo tiempo, proponemos soluciones.

### **III. ALCANCES DE INVESTIGACIÓN**

En este trabajo se explican teóricamente como marco teórico y conceptual sobre engagement laboral y sostenibilidad empresarial en forma de análisis crítico de definiciones y caracterización objetivas derivadas en sus dimensiones e indicadores. Es así, en caso de engagement, las dimensiones fueron; energía laboral, la dedicación al trabajo y la absorción laboral. En caso de sostenibilidad empresarial; sostenibilidad económica, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad social. Los resultados del instrumento de recojo de datos se analiza de manera descriptiva y la relación a través de Tau b de Kendall. Finalmente, recomendaciones de algunas estrategias básicas para superar los problemas asociados es estos temas.

## **IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### 4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre engagement laboral y sostenibilidad empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, 2021.

### 4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre energía laboral y sostenibilidad económica empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, 2021.
- Determinar la relación entre dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, 2021.
- Determinar la relación entre absorción laboral y sostenibilidad social empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”, 2021.

## **V. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Justificación teórica**

El propósito de realizar este estudio fue contribuir al conocimiento previo del engagement laboral y sostenibilidad empresarial como estrategias de gestión empresarial en contextos de competitividad compleja y diversa, cuyos resultados sistematizamos como propuesta de interrelación en la gestión de cualquier organización y como agregado en el campo de conocimiento de la ciencia de gestión empresarial, porque queda demostrado que la adecuada gestión de engagement laboral contribuye sustancialmente a la sostenibilidad empresarial de cualquier unidad económica.

### **5.2 Justificación práctica**

Los resultados de la presente investigación proporcionan información para generar estrategias de engagement laboral y sostenibilidad empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga”, en cuanto proactividad de la fuerza laboral, crecimiento económico empresarial lo cual resulta relevante para mejorar la aplicabilidad de dichas variables que conlleva a una gestión empresarial.

### **5.3 Justificación metodológica**

Este trabajo es metodológicamente sólido ya que utilizamos métodos científicos y utilizamos instrumentos validado y confiables para la recopilación de datos. Además, para lograr los objetivos de estudio, como estrategia de recojo de datos, se acudieron al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento de software Excel y SPSS para determinar la relación entre engagement laboral y sostenibilidad empresarial. Las técnica, procedimiento y metodología, podrán ser referencia para futuras investigaciones.

## VI. MARCO TEÓRICO

### 6.1 Marco histórico

#### 6.1.1 *Engagement laboral*

Según Estrada y Vargas (2016) engagement laboral es un término acuñado por Kahn (1990) y conceptualizado de varias maneras. Según Ventura, et al. (2002) citado por Carrasco et al (2010), el compromiso se refiere a estados mentales persistentes, positivos, cognitivos y afectivos en función del tiempo, no solo centrarse en un objeto o comportamiento. Según Ventura et al. (2006) y Schaufeli et al. (2009) mencionado por Carrasco et al (2010), El compromiso se refiere a un estado mental sostenido, positivo, cognitivo y emocional a lo largo del tiempo, en lugar de simplemente centrarse en un objeto o comportamiento. Después, Bakker y Oerlemans (2011) amplían que esta actitud no sólo es positiva sino también beneficiosa.

#### 6.1.2 *Sostenibilidad empresarial*

Los autores Garzón e Ibarra (2014) realizaron un recuento histórico del término sostenibilidad empresarial, sistematizando que, en 2001, se publica el Libro Azul de la Comisión Europea como marco europeo para el desarrollo sostenible y la responsabilidad social de las empresas. En el mismo año, la Comisión Europea en Gotemburgo confirmó claramente su papel para garantizar el desarrollo sostenible, reconociendo que el crecimiento económico, la cohesión social y la protección del medio ambiente deben ir de la mano a largo plazo.

Por lo tanto, podemos concluir que, en la década de 1970, la gestión sostenible podría explicarse por el cumplimiento de las normas reglamentarias.

Durante la década de 1980, muchas empresas fueron más allá del mero cumplimiento normativo y fueron vistas como ejemplos principales de ciudadanía corporativa. La década de 1990 estuvo marcada por empresas ambientales que creían que podían beneficiarse de la conciencia ambiental.

Un pionero en el siglo XIX centrado en la inversión socialmente responsable fue Quaker (Reino Unido), que buscó incorporar principios sociales y ambientales en las decisiones de inversión, fundado por Caneda (2004) para sostener el uso del capital para facilitar la política comercial y promover un cambio positivo, y su impacto en la sociedad sin comprometer los intereses comerciales.

## 6.2 Marco teórico

### 6.2.1 *Engagement laboral*

El engagement como teoría aún no tiene las bases consolidadas como tal, especialmente en el lenguaje español, porque no encontramos una definición que explique de manera integral el concepto de ella, más bien está influenciada por criterios o términos psicológicos como afecto, cognición, motivación, identidad, etc. por tanto en término multidimensional.

Sin embargo, encontramos a muchos autores que conceptualizan este término bajo sus propias interpretaciones, entre ellos tenemos a Gallup (2014), quien vincula el término engagement con el compromiso afectivo que deben tener los trabajadores para con la organización a partir del vínculo emocional que les genera la necesidad de continuidad y permanencia de manera voluntaria en la organización para contribuir con el éxito que esta requiere. Además, es uno de los factores principales de satisfacción laboral a partir del estado emocional



afectivo y positivo intrínseco que constituye elemento de autovaloración de los mismos trabajadores (Marcoantonio, 2017).

Alalú et al (2015) consideran que el compromiso (engagement) es una forma de motivación intrínseca reflejado en un entusiasmo para dedicarse de manera razonable a sus labores asignadas en la organización, es decir, es “ponerse la camiseta organizacional” en expresión deportiva, así como también se entiende es la fidelización del trabajador con la organización, demostrando de ésta esfuerzo, prudencia, pasión, dedicación, expresada en la realización de sus labores del día a día.

Es una responsabilidad o lealtad que sienten y desarrollan los trabajadores en la ejecución de sus labores en la organización, por lo que la gerencia de recursos humanos debería preocuparse para gestionar de manera adecuada el compromiso de su fuerza laboral ya que ello genera un ambiente de trabajo altamente social y colaborativo. Además, es una de las estrategias para poder atraer y retener a los colaboradores más talentosos en beneficio de mayor productividad y clientes satisfechos (Aca, 2017).

En un estudio sobre las dificultades para implementar y gestionar el engagement laboral en las organizaciones Gointegro (2017) llegó a las siguientes conclusiones: restricciones presupuestales (60%), limitada capacidad y tiempo para gestionar de manera adecuada (42%) y poco o nulo compromiso de la gerencia (39%). Además, encontraron que, si bien las subfunciones de gestión de personas, tales como: reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, compensaciones, promoción, etc. están bastante bien gestionadas, no se ha encontrado como subfunción y responsable(s) de gestionar de engagement laboral, situación que viene ocasionando un quiebre de desempeño laboral como

resultado falta de compromiso de la mayoría de los trabajadores en perjuicio económico de la organización. Situación que contraviene lo que considera Aguirre (2019); el engagement laboral fomenta mejores y mayores resultados en la productividad laboral a partir de clientes internos satisfechos el bien o logro de clientes externos felices, en ambiente de trabajo agradable.

Una adecuada gestión de engagement equilibra 2 componentes organizacionales. La primera categoría referido o relacionado a lo social, debe velar por no generar trabajo bajo presión y sobre carga laboral, porque son factores estresores que producen desgaste cognitivo, desgaste fisiológico y deterioro de la salud en perjuicio de la salud psicológica y física del trabajador. La segunda categoría referido a recursos laborales; motivación intrínseca, autonomía, autorrealización, aprendizaje, estimulación de desarrollo profesional, etc. pues ellas ayudan o contribuyen a la eficiencia, eficacia y efectividad laboral de los trabajadores, igualmente deben gestionarse bien. En consecuencia, la gerencia de recursos humanos enfocado en engagement debe evitar mayor demanda laboral que los recursos laborales, porque ello produce síndrome burnout y una situación inversa genera engagement (Clima Organizacional, 2016).

Igualmente, para Neiva et al (2017) significa que los empleados comprometidos son más capaces de realizar tareas que requieren más esfuerzo físico y mental, porque tienen mayor y mejor motivación y están predispuestos, inclusive para enfrentar y solucionar cualquier problema que ven que puede perjudicar el logro de sus metas y objetivos. Por tanto, muestran, igualmente, mayor y mejor compromiso con sus labores y la organización, así mismo

necesitan menos presión externa para realizar y lograr sus propósitos laborales porque posee motivación intrínseco personal.

Cuando se trata de determinar las dimensiones de engagement laboral Schaufeli y Bakker (2004) menciona lo siguiente:

- a. **Energía (vigor).** Se refiere a tener mucha energía y resiliencia, estar dispuesto a esforzarse, no cansarse fácilmente y mantener una actitud positiva ante los desafíos y es medio mediante:
  1. Nivel de energía en el trabajo.
  2. Fortaleza para el trabajo.
  3. Planificación del trabajo.
  4. Capacidad de trabajo continua durante mucho tiempo.
  5. continuidad laboral en situaciones adversas.
  
- b. **Dedicación.** Comprende lo que se siente al estar profundamente involucrado en el trabajo experimentando orgullo y entusiasmo, se miden a través:
  1. Trabajo significativo y objetivo.
  2. Trabajo que entusiasma.
  3. Trabajo que motiva.
  4. Trabajo que enorgullece.
  5. Trabajo retador.
  
- c. **Absorción.** Es la realización del grado de concentración en el trabajo y la sensación de alegría y fascinación por lo que se está haciendo, hasta el punto de perder la noción del tiempo, y enfocarse en los aspectos mentales o cognitivos, se miden a través de:
  1. Insuficiencia del tiempo laboral.

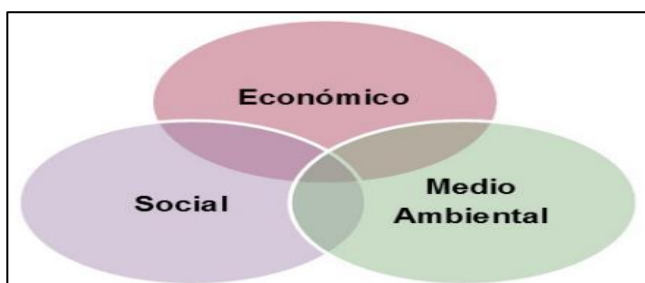
2. Concentración absoluta en el trabajo.
3. Felicidad en la realización del trabajo.
4. Inmersión en el trabajo
5. Influencia del trabajo.
6. Inconectabilidad del trabajo.

### 6.2.2 Sostenibilidad empresarial

Dependiendo de la naturaleza y la característica de cada empresa, esta puede considerarse sostenible de diferentes maneras, Hart y Milstein (2003) creen que la sustentabilidad corporativa es un concepto multidimensional complejo que no puede ser resuelto por una sola acción corporativa. Las empresas tienen el desafío de reducir las brechas de gestión internas y externas, en esa misma línea problemas de reorientación de sus competencias hacia tecnologías más sostenibles y competencias tecnológicamente apropiadas y acordes a la realidad actual. En esa misma línea Gil y Barcellos (2010) menciona que la sostenibilidad empresarial es una medida de eficiencia operativa y constituyen una medida proactiva para generar rentabilidad a largo plazo, en esta lógica plantean como dimensiones:

#### Figura 1

##### *Dimensiones generales de sostenibilidad*



*Nota:* Adaptado de los desafíos para la sostenibilidad empresarial, 2020, Triple bottom line. (<https://acortar.link/PbcF8n>).

Para Barcellos (2010) tres aspectos de la sostenibilidad empresarial están fuertemente influenciados por la mayor o menor medida que cada empresa

impone a sus sujetos desde una determinada realidad económica: los aspectos ambientales son modificados por el aire directo e indirecto, las emisiones sonoras de la distribución de sus actividades y el acceso a factores respetuosos con la producción, prácticas y buena movilidad verde. Este autor plantea como dimensiones aspectos que se reflejan en la siguiente tabla:

**Figura 2**

*Dimensiones y criterios de sostenibilidad empresarial*

Dimensión	Criterios	Peso (%)
<b>Económica</b>	Códigos de conducta/subornos	6.0
	Gobierno Corporativo	6.0
	Gestión de Riesgos y Crisis	6.0
	Criterios específicos del sector	Según cada sector
<b>Medioambiental</b>	Presentación de Informes medioambientales	3.0
	Criterios específicos del sector	Según cada sector
<b>Social</b>	Filantropía / Ciudadanía Corporativa	3.0
	Indicadores de relaciones laborales	5.0
	Desarrollo del Capital Humano	5.5
	Presentación de informes sociales	3.0
	Retención y atracción del talento	5.5
	Criterios específicos del sector	Según cada sector

*Nota.* Adaptado de Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial: Criterio de sostenibilidad empresarial, 2010, (<https://acortar.link/qhWIoR>).

Oneto (2020) incluso antes de la pandemia, estos principios se estaban afirmando a nivel internacional, especialmente entre los inversores institucionales, que dirigían sus ojos y recursos a empresas más conscientes del impacto de sus acciones en el medio ambiente, así como en sus relaciones. Con grupos de interés o stakeholders y en la estructura de gobierno en la que toman decisiones y gestionan sus riesgos. Quizás este fue el impulso inicial que necesitaban para comprender la importancia y el aporte que este colectivo podía hacer a la organización y poner la formalización en la agenda a corto plazo. Con tanta variación entre industrias, así como dentro de las empresas, el principal desafío es presentar un gráfico de indicadores claramente definido que sea lo suficientemente flexible para tener en cuenta las diferentes realidades comerciales, mientras se mantiene un nivel constante de rendimiento.

Para Romero (2018), la sostenibilidad corporativa es un concepto destinado a equilibrar los aspectos sociales, económicos y ambientales de los negocios. Un aspecto fundamental de la sostenibilidad es la mejora de las condiciones económicas y sociales de los trabajadores de la empresa. Una empresa es sostenible si crea valor económico, ambiental y social a corto y largo plazo. Para liderar el desarrollo sostenible, la empresa debe partir del compromiso del líder, y el líder debe aportar ciertos valores. Todas las actividades corporativas relacionadas con este tema deben ser respetadas y la política se guía por estos valores. Cabe señalar que la política de sostenibilidad de la empresa debe incluir a todos los empleados con el fin de aportar valor a la empresa. Cuando una organización adopta una política de sustentabilidad, debe alentar a sus empleados a involucrarse en el tema. Solo esto puede cambiar la cultura de la empresa.

Además de lo anterior, este autor destaca varios aspectos que deben ser considerados para la sustentabilidad empresarial:

- La organización considera la sostenibilidad como motor de su crecimiento.
- Haga que su cadena de valor sea sostenible.
- Diseñar productos y servicios respetuosos con el medio ambiente.
- Capacitar a los empleados sobre la importancia de la sustentabilidad en la empresa y cómo implementar efectivamente la nueva política.

Business at Speed (2020) al referirse a la sostenibilidad empresarial menciona 3 factores: económico, ambiental y social, porque es una estrategia que tiene un impacto significativo en la gestión ambiental, valor para la empresa. Esta publicación destaca a las Naciones Unidas en cinco aspectos esenciales de la sostenibilidad empresarial: actuar responsablemente, de acuerdo con

principios compartidos; activar acciones prosociales; el máximo compromiso con la sostenibilidad corporativa; publique un informe anual sobre sus logros y esfuerzos y fomente el compromiso con las comunidades de las que es miembro.

#### **Dimensiones de sostenibilidad empresarial:**

Elkintong (1990) planteó como dimensiones de sostenibilidad empresarial los siguientes:

**Sostenibilidad económica.** Se refiere al crecimiento económico, utilización de los recursos necesarios para operar de manera sostenible y a largo plazo.

**Sostenibilidad ambiental.** Se trata de la reducción de la contaminación ambiental proveniente de las operaciones comerciales, lo que significa la provisión de productos inocuos y así como la gestión de buenas prácticas comerciales como sistema.

**Sostenibilidad social.** Se refiere a la gestión activa de los aspectos humanos dentro y fuera de la organización y la creación de programas de apoyo a la comunidad de acuerdo con la filosofía de empleados felices y una comunidad en crecimiento.

### 6.3 Marco conceptual

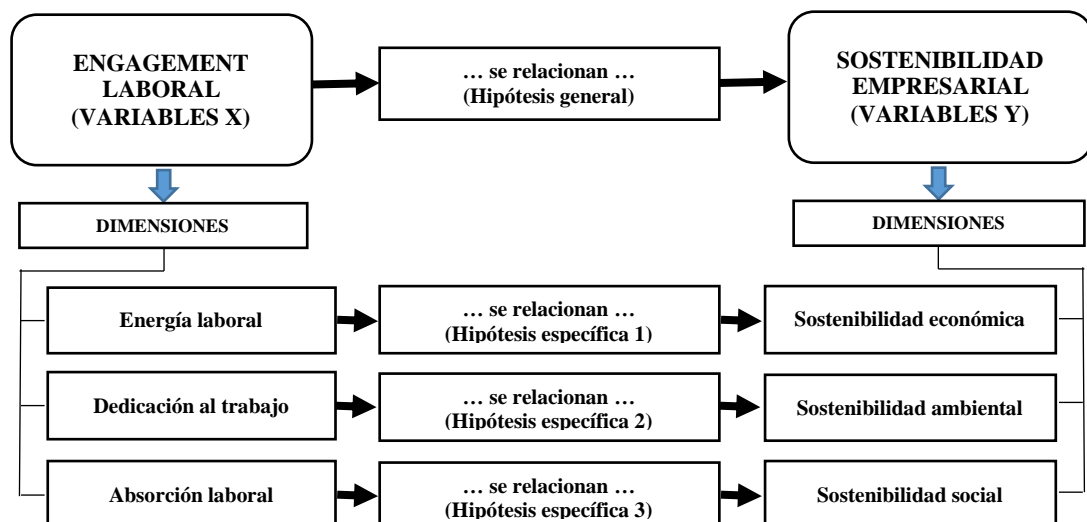
Para el tratamiento de la variable compromiso laboral (Variable 'X'), tomamos como fuente base a los autores Schaufeli y Bakker (2004) quienes definen, como el compromiso del empleado con la organización y el trabajo en sí. Debe enfatizarse que la participación afecta en gran medida la productividad de la empresa y se vuelve esencial para el éxito de la empresa. Los empleados altamente comprometidos tienen pasión, energía e integridad en su trabajo. Que los trabajadores estén comprometidos con su labor es importante, ya que esto es un indicador del cumplimiento de meta de los trabajadores. Esta interacción impulsa el desempeño y los empleados involucrados miran el trabajo como un todo y entienden su propósito, dónde encaja y cómo encaja,

lo que conduce a mejores decisiones. Las organizaciones con una fuerza laboral más comprometida que sus competidores disfrutaban de mayores ganancias por acción y una recuperación más rápida de las recesiones y crisis financieras. Por tanto, el compromiso con el trabajo es un importante factor diferenciador para el crecimiento empresarial y la innovación.

Para el caso de la variable sostenibilidad empresarial; variable “Y”, a Elkintong (1990) que define como, los esfuerzos de la empresa para respaldar el desempeño económico, considerar los factores sociales y ambientales y hacer que la administración de la empresa rinda cuentas por el uso responsable de los recursos. Este es un concepto importante en los negocios ya que establece un barómetro de cómo se utilizan los recursos financieros, de personal, operativos, activos, insumos, materias primas e incluso los desechos. También es una forma de analizar el negocio que tienen. Ya sea que estén pensando en su cultura y, por ejemplo, en el medio ambiente, la comunidad en la que viven o los trabajadores. Entre las dimensiones importantes, considera. Estos autores determinan como dimensiones de esta variable los siguientes:

### Figura 3

#### *Estructura de marco conceptual*





*Nota.* Modelo tomado de Oré (2019) el ABC de la Tesis.

A partir de estas consideraciones los principales temas que se tratan en esta investigación son:

**Absorción laboral.** La motivación, el entusiasmo, el orgullo, la inspiración, el desafío y la resiliencia que los empleados aportan a su trabajo diario.

**Activo.** Es el conjunto de recursos que la empresa posee económicamente y que son el resultado de sucesos anteriores y de los que es probable que obtenga recompensas financieras futuras.

**Ahorro.** Es la porción de ingresos que una persona ahorra con el fin de tener dinero extra a mano para un gasto futuro, invertirlo para una meta o simplemente mantenerlo en reserva para una circunstancia imprevista.

**Aportes.** Una contribución de un socio que se proporciona en forma de efectivo, bienes o servicios y pasa a formar parte de los activos de la sociedad de la entidad.

**Colocaciones de créditos.** Préstamo monetario que se otorga a un cliente, que puede ser cualquier persona física o empresa y puede implicar pagos múltiples con un interés adicional o interés de colocación más comisiones. Esto se conoce como línea de crédito "acreditante".

**Cooperativa.** Es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe realizarse en la forma acordada por los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o de la economía mixta.

**Crecimiento de inversiones.** Es aquel aumento de capital que se realiza a cargo de reservas o utilidades que pertenecen al patrimonio de la empresa.

**Crecimiento patrimonial.** Variación positiva al alza en el patrimonio de una empresa.

**Créditos.** Es un préstamo financiero otorgado por una parte a otra, y el destinatario debe reembolsarlo en el tiempo (en cuotas) o de una sola vez, más intereses. La cuestión es quién le devolverá el dinero al prestatario. , ya que llevaba mucho tiempo sin este dinero.

**Dedicación al trabajo.** Este es el grado en que los empleados están totalmente comprometidos con su trabajo, dedicando su tiempo y energía, convirtiéndolo en una parte central de sus vidas.

**Gastos financieros.** Cuando una empresa obtiene financiación externa, ya sea a través de préstamos bancarios, emisión de bonos u otro tipo de deuda, debe pagar estos gastos.

**Ingresos financieros.** Resultan de las inversiones de la empresa en otros negocios que producen dividendos, por ejemplo, que se realizaron con el fin de obtener algún beneficio.

**Interés.** Es el costo asociado con el préstamo de dinero. La forma más común de expresarlo es como un porcentaje anual de la suma prestada por una institución financiera.

**Inversión.** Es el acto de asignar recursos para la compra o creación de activos o capital, o el acto de no consumir esos recursos ahora para satisfacer necesidades en el presente sino asignarlos para satisfacer necesidades en el futuro.

**Liquidez.** Mide la rapidez con la que un activo financiero puede transformarse en una forma de pago sin perder valor. Se refiere a los fondos disponibles para realizar pagos inmediatos.

**Morosidad.** Si un pago se retrasa, el deudor, ya sea por deuda natural o jurídica, no puede cumplir con el pago cuando la obligación vence.

**Patrimonio.** Es una colección de posesiones, derechos y deberes de una persona o empresa. Los activos son los elementos tangibles e intangibles que posee una empresa, como una computadora, inventario en un almacén, un programa de software, dinero, etc.

**Remanentes.** Suma de dinero, saldo o algo comparable que queda después de una o más transacciones y aún no se le ha asignado una aplicación, destino o inversión.

**Rentabilidad.** Es la recompensa que recibe un individuo por depositar sus ahorros en una institución financiera y está representada por intereses, que se expresan como un porcentaje del monto ahorrado.

**Reserva financiera.** Son una parte de los fondos propios de la empresa y se distinguen por el hecho de que representan ganancias que la empresa ha conservado para sí misma en lugar de distribuirlas a sus socios u otros propietarios.

**Riesgo financiero.** Se refiere a la incertidumbre que se crea en el desempeño de una inversión como resultado de cambios en la industria en la que opera, la incapacidad de una de las partes para obtener un rendimiento del capital y la volatilidad de los mercados financieros.

**Socios.** Los socios de las cooperativas pueden ser entidades públicas o privadas, personas naturales o jurídicas o comunidades de bienes.

**Solvencia.** Capacidad de una persona, física o jurídica, para cumplir con todos sus deberes, es decir, poder saldar las deudas pendientes.

**Sostenibilidad ambiental.** Se trata de disminuir la contaminación ambiental provocada por las operaciones comerciales al ofrecer productos seguros y administrar las buenas prácticas comerciales como un sistema.

**Sostenibilidad económica.** Se refiere tanto al crecimiento económico como al uso de los recursos necesarios para operar de manera sostenible y a largo plazo.

**Sostenibilidad social.** Alude a la gestión proactiva de los factores humanos tanto dentro como fuera de la organización, así como al desarrollo de iniciativas de apoyo a la comunidad en línea con la filosofía de contenido, empleados contentos y una comunidad próspera.

**Vigor o energía laboral.** Cómo un empleado invierte energía, resistencia, voluntad e intelecto en su trabajo diario, incluso frente a una serie de dificultades.

#### 6.4 Marco referencial

Indagada la existencia de tesis, artículos científicos y trabajos de investigación que conjuguen o relacionen como variables de estudio el engagement laboral y sostenibilidad empresarial no se ha ubicado ninguna. Por tanto, nuestro marco referencial está centrado en estudios de cada variable las que conjugamos en la parte de discusión de resultados.

##### *6.4.1 A nivel internacional*

Acosta (2017): desarrolló su trabajo sobre “Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio”, con el objetivo de conocer el compromiso de trabajo del personal directivo, los métodos cuantitativos y el diseño fenomenológico, extraemos las siguientes conclusiones. El compromiso con el trabajo y sus características se encuentran en la mayoría de los empleados. Hay muchos factores que influyen en el desarrollo de la carrera. Este es el error más común. Asimismo, dijeron que la organización no les dio la oportunidad de ocupar un cargo allí. En cuanto a la característica acomodaticia, se ha encontrado que algunos trabajadores se sienten entusiasmadas y entusiasmadas con el puesto que ocupan, logrando metas diarias para lograr la satisfacción tanto personal como laboral. Dados los resultados de este estudio y la teoría de la

participación y sus características, es importante contar con empleados saludables en las organizaciones, por lo que la presentación de las siguientes recomendaciones permite la implementación de nuevas estrategias para llenar los vacíos más adecuados.

Borrego (2016), desarrolló la tesis: “El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales”, con el objetivo de investigar la relación entre diversas variables propuestas en el modelo experimental y los recursos de movilización laboral dentro del marco teórico del trabajo, la participación como eje central del trabajo en el lugar de trabajo, se tomó una población de 346 trabajadores, la cual describe los siguientes hallazgos: La participación en el trabajo tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral. Sin embargo, a diferencia de otros recursos laborales, como la autoeficacia, el compromiso no medía entre el trabajo, como el estrés del rol, y los resultados organizacionales, como la satisfacción laboral. Una pasión armoniosa se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral. De manera similar, esta pasión por la armonía influye en la relación entre el agotamiento y el malestar psicológico, por lo que las personas puntúan más alto en pasión por la armonía y más bajo en satisfacción, fatiga extrema. En el modelo de origen del trabajo, quedó claro que es interesante analizar y potenciar la investigación y la pasión por el trabajo como un recurso positivo.

Pérez et al. (2020) en el artículo científico, “Tipos de Análisis de Sostenibilidad Propuesta teórica y contextual del sector empresarial” planteándose como objetivo crear grupos de categorías y subcategorías que permitan analizar el comportamiento de la sostenibilidad en las empresas del sector. La conclusión a que llegaron fue: es un ideal trascendente de la

humanidad y por ello, en el tiempo, en armonía con el medio ambiente, se espera que las empresas deban cumplir todas las escalas con la sustentabilidad empresarial. Por lo tanto, los resultados de este estudio son principalmente relevantes para la construcción de artículos y subcategorías, cuando el desempeño es considerado un indicador y administrado y auditado en cada aspecto. La integración de los aspectos sociales, económicos y ambientales implica un compromiso con la ética empresarial. En el aspecto económico, la empresa es responsable e invertida en experimentar diferentes factores sociales, como diferentes temas de interés. La voluntad de compensación económica es legalmente necesaria para mantener el nivel de competencia, y los factores económicos y de acumulación han demostrado ser los mayores motores de la producción y expansión de las empresas, y esta combinación no sólo tiene fines complementarios en el ámbito social y ambiental, sino también para la incorporación de la cultura.

Igualmente, Xavier et al. (2019) en la publicación del artículo científico: “Sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador” proponiéndose como objetivo “analizar la sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador”, llegaron como conclusión, para que las empresas avancen en el desarrollo sostenible, cada empresa debe desarrollar su visión organizacional desde tres perspectivas: económica, ambiental y social. Al combinar los tres, se pueden establecer vínculos flexibles con la política gubernamental para garantizar que el público, en particular los más vulnerables, reciban servicios básicos integrales. Por lo tanto, el gobierno debe crear dinámicas financieras, externas e internas que le permitan a cada

institución desempeñar sus funciones en el ámbito de la recepción de determinados bienes o servicios, mantener una interacción fundamental con las propuestas del gobierno y así fortalecer la conexión con el desarrollo sostenible.

#### **6.4.2 A nivel nacional**

Lozada (2020) en su tesis, sobre el “compromiso laboral de los empleados de una empresa comercial de telecomunicaciones”, considerando como objetivo “describir el compromiso laboral de los empleados, métodos cuantitativos y diseño no empírico”. Nivel descriptivo, con muestra de 112 empleados, arribó como conclusión, indicando que la implicación de la empresa en el trabajo era media, siendo el tamaño de la empresa el factor más común. La variable edad determina que no existen diferencias estadísticamente significativas asociadas a sus tres dimensiones. La variable sobrecarga familiar muestra diferencias estadísticamente significativas en la vitalidad a favor de los empleados con responsabilidades familiares. En el lado de la dedicación y la absorción, sucede lo contrario. Las variables de la industria muestran 33 diferencias estadísticamente significativas entre los biomarcadores y las aplicaciones comerciales. La variable tiempo de estancia determinó que no existieran diferencias estadísticamente significativas en las tres dimensiones.

Gutiérrez (2020), desarrolló la tesis sobre “factores que influyen en el desarrollo empresarial sostenible de los jóvenes universitarios de Trujillo en el año 2018”, teniendo como objetivo “determinar los factores que influyen en el desarrollo sostenible de los jóvenes”, tipo básico, muestra probabilística 447 jóvenes, instrumento cuestionario, conclusión: el desarrollo de los jóvenes estudiantes y el crecimiento sostenible se basa en el desarrollo paralelo de

cuatro factores, a saber, el desarrollo sostenible de la economía, la sociedad, el medio ambiente y el sistema. Según investigaciones, el factor económico del desarrollo sostenible está casi siempre ligado al desarrollo sostenible, ya que crea calificaciones para la inversión y el crecimiento, estimulando la productividad y la competitividad. Según el estudio, el factor de desarrollo social sostenible a veces existe en el desarrollo sostenible porque este factor crea un ambiente pacífico y oportunidades sociales. Según la investigación, un factor ambiental sostenible a veces se asocia con el desarrollo sostenible porque proporciona directamente los recursos naturales. Con base en la investigación actual, la sustentabilidad es promedio y se entiende que se necesitan pasos para mejorarla.

Gonzales (2020) desarrolló el trabajo de tesis en la Cooperativa Agraria San Ignacio de Loyola 2018 sobre el tema de “desarrollo sostenible del negocio del café orgánico”, el cual tuvo como objetivo analizar el desarrollo empresarial sostenible de la cooperativa, con método mixto, tipo descriptivo, población 165, muestra 99, técnica la entrevista. Concluyeron indicando que, de los seis tipos de capital, el capital físico es el único capital con deficiencias y limitaciones. Ejemplos: falta de servicios básicos; dificultades de comunicación por falta de electricidad; su incapacidad para utilizar las instalaciones de aprendizaje cooperativo; algunos participantes encuentran dificultad para adaptarse al capital físico debido a servicios básicos limitados, accesos y caminos en buenas condiciones.

Angulo (2019) en un estudio realizado en los “colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto” sobre el “efecto del Programa Engagement para mejorar la Satisfacción Laboral”, con el



objetivo de “determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral en los colaboradores”, estudio de tipo preexperimental y diseño experimental con 12 trabajadores como resultado mencionan que, la satisfacción de los empleados mostró un cambio positivo en la categoría “Insatisfacción laboral parcial y normal”, ya que los resultados normales luego de la implementación del programa fueron de 83%, mientras que la satisfacción laboral parcial fue de 17% contra 33%.

#### *6.4.3 A nivel local*

A nivel local tampoco se ha ubicado trabajo relativas a las variables de estudio de manera correlacional o de otro nivel que conjuguen ambas variables, por lo que sistematizamos algunos trabajo referenciales, tales como, de Cabrero (2018) realizado sobre las “características de la participación y desempeño laboral en micro y pequeña empresa; venta de telefonía móvil en el distrito de Ayacucho, 2018”, con objetivo de “caracterizar la participación y desempeño laboral”, estudio de nivel descriptivo, diseño experimental, con población 60 trabajadores, plantea como conclusión, que según las perspectivas de los trabajadores migrantes en Ayacucho el 55% de los empleados está insatisfecho con la comunicación de la empresa y el 45% está satisfecho con la información de contacto. Esta insatisfacción se debe a que la relación de comunicación entre el empleado y el dueño del negocio es bastante débil. Según los resultados de la encuesta, el 56,7% de los empleados dijo que las empresas de venta móvil no desarrollan medidas de compromiso, y el 43,3% de los empleados dijo que si utilizan estrategias para que sean leales a la empresa. Al proporcionar cierta participación de la empresa, deja a los empleados y trabajadores desconectados de sus tareas. Además, encontraron

que al 55% de los empleados no les agradaron sus compañeros en el contexto laboral y el 45% se solidarizan laboralmente con sus compañeros.

Valerio (2019) realizó un trabajo sobre “la relación entre personalidad y compromiso organizacional Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Ayacucho 2018”, con el objetivo de “determinar la relación entre la cantidad de información personal de los analistas de crédito y su confianza en la organización”, investigación aplicada, correlacional, no experimental con información de 44 analistas. Como conclusiones, encontró que el Rho de Spearman era de 0,497\*, lo que indica una correlación positiva significativa promedio entre la dimensión de apertura psicológica de la variable de rasgos de personalidad y la dimensión de vitalidad de la variable de compromiso laboral. A mayor grado de apertura psicológica, mayor vitalidad, siendo el nivel global de Rho de Spearman entre la variable apertura psicológica y engagement laboral de 0,34. Por tanto, estas variables aceptan la hipótesis alternativa (H1). Entre los analistas existe una relación significativa entre la dimensión apertura psicológica de la variable personalidad y la dimensión vitalidad de la variable compromiso organizacional.

## VII. HIPÓTESIS

### 7.1 Hipótesis

#### 7.1.1 Hipótesis general

Engagement laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021”.

#### 7.1.2 Hipótesis específicas

- a. Energía laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad económica empresarial de la Cooperativa.
- b. Dedicación al trabajo se relaciona significativamente con la sostenibilidad ambiental empresarial de la Cooperativa.
- c. Absorción laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad social empresarial de la Cooperativa.

## VIII. VARIABLES E INDICADORES

### 8.1 Variables

#### 8.1.1 Definición conceptual

**Tabla 1**

*Definición conceptual de las variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Clasificación</b>
<b>Engagement laboral</b>	Es el compromiso del empleado con la organización y el trabajo en sí. Los empleados altamente comprometidos tienen pasión, energía e integridad en su trabajo. Esta interacción impulsa el desempeño y los empleados involucrados miran el trabajo como un todo y entienden su propósito, dónde encaja y cómo encaja, lo que conduce a mejores decisiones. Las organizaciones con una fuerza	X1 Energía laboral	Cualitativo - nominal
<b>Variable 1 (X)</b>		X2 Dedicación al trabajo	Cualitativo - nominal

<b>Sostenibilidad empresarial</b>  <b>Variable 2 (Y)</b>	laboral más comprometida que sus competidores disfrutaran de mayores ganancias por acción y una recuperación más rápida de las recesiones y crisis financieras (Schaufeli & Bakker, 2004).	X3 Absorción laboral	Cualitativo - nominal
	Estos son los esfuerzos de la empresa para respaldar su desempeño financiero, tener en cuenta las consideraciones sociales y ambientales y permitir que la administración de la empresa use los recursos de manera responsable. Este es un concepto importante en los negocios, ya que establece un barómetro sobre cómo se utilizan los recursos financieros, humanos, operativos, activos, insumos, materias primas e incluso residuos. Esta es también una forma de analizar qué negocios tienen (Elkington, 1990).	Y1 Sostenibilidad económica	Cuantitativo - ordinal
		Y2 Sostenibilidad ambiental	Cuantitativo -nominal
		Y3 Sostenibilidad social	Cualitativo - nominal

*Nota.* Detalle de las definiciones de las variables que determinan las dimensiones y clasificación de variables para el presente estudio.

### 8.1.2 Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables de estudio*

VARIABLES	DIMENSIONES	CONCEPTOS	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Engagement laboral	Energía laboral	Energía, resistencia, voluntad, esfuerzo mental que aplica el trabajador en sus labores diarios, aunque enfrente una serie de dificultades (Schaufeli & Bakker, 2004).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de energía</li> <li>• Resistencia mental laboral</li> <li>• Inversión de esfuerzo</li> </ul>	5,6,7	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Muy pocas veces 1. Nunca	Cuestionario
	Dedicación al trabajo	Motivación, entusiasmo, orgullo, inspiración, reto y desafío que aplica el trabajador en sus quehaceres diarios (Schaufeli & Bakker, 2004).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entusiasmo en el trabajo</li> <li>• Inspiración en el trabajo</li> <li>• Retos en el trabajo</li> </ul>	8,9,10		
	Absorción al trabajo	capacidad de concentración en la eficacia, efectiva y eficiente realización de sus actividades diarias de los trabajadores (Schaufeli & Bakker, 2004).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentración en el trabajo</li> <li>• Felicidad con el trabajo</li> <li>• Adicción al trabajo</li> </ul>	11,12,13		
Sostenibilidad empresarial	Sostenibilidad económica	Se refiere al crecimiento económico aprovechando sostenida y sustentablemente los recursos que requiere para su operatividad (Elkintong (1990)).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de ventas</li> <li>• Crecimiento de inversiones</li> <li>• Crecimiento patrimonial</li> </ul>	14,15,16	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Muy pocas veces 1. Nunca	Cuestionario
	Sostenibilidad ambiental	Se trata de gestionar las buenas prácticas empresariales como un sistema y reducir la contaminación ambiental de los negocios, lo que implica ofrecer productos (Elkintong (1990)).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos/servicios inocuos</li> <li>• Buenas prácticas comerciales</li> <li>• Reducción de contaminación ambiental</li> </ul>	17,18,19		
	Sostenibilidad social	De acuerdo con la filosofía de contenido, empleados contentos y comunidades en expansión, se refiere a la gestión proactiva de los aspectos humanos tanto dentro como fuera de la organización, así como el desarrollo de programas de apoyo a la comunidad (Elkintong (1990)).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de oportunidades de empleo</li> <li>• Contribución al desarrollo social</li> <li>• Satisfacción de los empleados</li> </ul>	20,21,22		

*Nota.* Operacionalización de variables que define conceptualmente las dimensiones para determinar los indicadores que constituyen ítems del cuestionario.

## **IX. MATERIALES Y MÉTODOS**

### 9.1 Materiales

A través de la aplicación de cuestionario (anexo 2) con preguntas relativos a los indicadores de las dimensiones de cada variable, se analizaron las apreciaciones, de los trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” sobre engagement laboral y sostenibilidad empresarial. En caso de engagement laboral, se analizó aspectos de energía laboral, dedicación al trabajo y absorción laboral. Mientras de sostenibilidad empresarial; sostenibilidad económica, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad social.

#### **Procedimientos seguidos**

1. Se solicitaron y se explicaron los propósitos de recabar datos mediante el cuestionario.
2. Dejamos claro a cada entrevistado que es inteligencia emocional y compromiso laboral para que puedan entender y responder las preguntas.
3. Se empleó un promedio de 10 minutos para cada encuestado para las respuestas al cuestionario.
4. Se aclaró y fortaleció las preocupaciones de los encuestados acerca de mejorar la comprensión.
5. Con los resultados de la encuesta, es decir, los datos, se organizaron y tabularon en Excel y SPSS cuyos resultados forman las tablas y figuras en el presente trabajo.

#### **Equipos empleados**

- Computadora.
- Impresora.

## Trabajo estadístico

Los datos obtenidos se procesan con los programas Excel y SPSS para generar tablas y figuras que representan la frecuencia percibida de cada ítem del cuestionario, y se analizan e interpretan cualitativa y cuantitativamente.

### 9.2 Métodos

#### 9.2.1 Método principal

El método de investigación que esgrimimos es el razonamiento hipotético. Confirmamos la hipótesis propuesta comprobándola con el método estadístico Tau b de Kendall, a través de análisis de variables, formulación de hipótesis, recopilación de datos y prueba de correlaciones. La deducción de hipótesis es un modelo que describe el método científico basado en ciclos de inducción-inducción-inducción para establecer, probar o refutar hipótesis. Consta de los siguientes pasos básicos: observación, formulación de hipótesis, extracción de conclusiones y confirmación o refutación de hipótesis establecidas previamente (Hernández, 2019).

#### 9.2.2 Método específicos

El método particular fue la estadística inferencial, porque intentamos probar hipótesis con conclusiones probabilísticas y niveles de confianza sin certeza absoluta a través de análisis correlacional de datos. Este método, como se mencionó anteriormente, tiene como objetivo probar hipótesis sacando conclusiones sin una cierta probabilidad o grado de confianza, o certeza absoluta (Proyecto de Gestión del Conocimiento, 2020).

#### 9.2.3 Enfoque de investigación

Como el estudio fue un intento de explorar y describir la aplicación sistemática de las variables de engagement laboral y sostenibilidad empresarial

en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho” bajo un enfoque cuantitativo, los resultados de la encuesta se organizaron en tablas y datos cuantitativos que muestran las respuestas de los encuestados, y se analizaron e interpretaron, es decir, bajo el enfoque cuantitativo. Al respecto, QuestionPro (2021) considera que, es un método o proceso de investigación llevado a cabo para comprender mejor los fenómenos ambientales naturales. Se centra en el "por qué" en lugar del "qué" y se centra principalmente en la recopilación de datos cuantitativos.

#### 9.2.4 Tipo de investigación

El estudio corresponderá a investigación de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo, porque analizamos toda la problemática y planteamos las propuestas en base al marco teórico desarrollada en la parte correspondiente y los resultados obtenidos en tablas y figuras cuantitativas. Para esta consideración tomamos en cuenta a Rus (2020) para quien este tipo de investigación permite el uso de la ciencia para resolver problemas sociales y comerciales. Para ello, utiliza los fundamentos de la investigación y obtiene de ellos la información necesaria. Los problemas del mundo real deben resolverse. Esto hace que el énfasis sea obvio. Encontrar soluciones requerirá el análisis y el estudio de estas cuestiones.

#### 9.2.5 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional porque utilizamos la técnica estadística de correlación de Tau b de Kendall para medir la relación entre el engagement laboral y la sostenibilidad empresarial. Nivel de investigación adoptamos en concordancia con QuestionPro (2020) que define como, un método de investigación no experimental en el que los investigadores miden dos



variables. Comprender y estimar las relaciones estadísticas entre ellos sin afectar ninguna variable extraña.

#### 9.2.6 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental y transversal, porque por ningún motivo condicionaremos o manipularemos a los sujetos informantes, tampoco formaremos grupos de estudio para recabar los datos que requiere la investigación. Al referirnos al término transversal nos ceñimos a la definición; el corte transversal significa que se recoge la información en un solo momento en el tiempo (Hernández, 2014).

#### 9.2.7 Fuentes de datos

Para recabar datos e informaciones acudimos a fuentes primarias y secundarias, porque accedemos a fuentes originales y no originales, así como también aplicamos el instrumento de recojo de datos de manera personal, a los trabajadores. Fuente de datos es la recopilación de informes monográficos, datos estadísticos y encuestas de organismos públicos y asociaciones puede ser una fuente invaluable de información o análisis para la investigación (Foro marketing, 2022).

#### 2.2.8 Población

Según Tamayo (2012), la población es un grupo de personas o cosas que tienen características similares observables en un momento y lugar determinado sobre las que se desea saber en una investigación. Por tanto, la población informante para la presente investigación constituyó 118 trabajadores ya que al momento de aplicación se encontraba en tiempos de pandemia del Covid-19 (según cuadro de asignación de personal 2021, distribuidos por las siguientes agencias operantes en la ciudad de Ayacucho (tabla 3):

**Tabla 3***Distribución de la población informante.*

Agencia	Total trabajadores encuestados
Sede principal: Portal Unión N-033 Plaza Mayor	65
Oficina 28 de Julio Jr. 28 de Julio 113 – 117	35
Oficina San Juan Bautista Av. Cusco N° 202	18
Oficina Jesús Nazareno Jr. Roma N° 144 – Barrio Magdalena	10
<b>Total</b>	<b>118</b>

*Nota.* Distribución de la población informante por Agencias operantes en la ciudad de Ayacucho.

### 2.2.9 Muestra

Para esta investigación no se aplicó muestra porque aplicamos el instrumento de recojo de datos a los 118 trabajadores constituidas como población de manera censal en tiempos de pandemia que atravesaba el mundo (Covid-19).

### 2.2.10 Técnicas

La técnica que utilizamos para recopilar datos e información para el desarrollo del estudio fue la encuesta complementada de revisión de algunos documentos, por ejemplo, entendiéndose que la técnica de investigación significa, un conjunto de herramientas, procedimientos y herramientas que se utilizan para recopilar información y conocimiento. Se utilizan según los protocolos establecidos en cada metodología particular (Concepto, 2021).

### 2.2.11 Instrumentos

Considerando la definición de Hernández (2014) que un instrumento de recojo de datos es un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables que se están midiendo y debe ser coherente con el planteamiento

del problema y la hipótesis. A base de este entendimiento, nuestro cuestionario correspondió a la técnica de recolección de datos fue el cuestionario integrado por 22 preguntas (4 preguntas generales 18 estructurales) dichas preguntas estructurales fueron formuladas a base de los indicadores determinados en la tabla de operacionalización de variables (columna de indicadores), las mismas que fueron autoadministrados a las personas informantes determinadas como población, según condición ocupacional siguiente:

**Tabla 4**

*Trabajadores por condición ocupacional*

Directivos	21	18%
Trabajadores	97	82%
TOTAL	118	100%

*Nota.* Distribución porcentual de trabajadores encuestados.

A partir del procesamiento de ellas inferiremos las percepciones, opiniones o valoraciones del comportamiento de las variables y las dimensiones de investigación que se detallan en las tablas y figuras reflejadas en acápite de los resultados.

**Validez del instrumento**

La validez efectividad del instrumento (cuestionarios) de recojo de datos se validó mediante el juicio de expertos en los formatos que se presenta en el Anexo 3, cuyas opiniones y valoraciones nos ha garantizado el grado de consistencia y coherencia de las preguntas para analizar la situación real, respecto a la aplicación de las variables de estudio, y así demostrar objetivamente los propósitos de esta investigación como resultados. Además, si se aplicara una y otras veces el instrumento en el mismo contexto o similares daría los mismos resultados. El resultado de la validación por juicio

de 3 expertos quienes validaron el instrumento fue con un ponderado de 16.71:

**Tabla 5**

*Cantidad de experto validadores*

Cantidad	Promedio
Experto 1	18.02
Experto 2	16.22
experto 3	15.90
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>16.71</b>

*Nota.* Promedio ponderado de valores de validación de parte de los expertos.

### Confiabilidad del instrumento

Para determinar el grado de confiabilidad de escala de las preguntas del cuestionario, es decir, la consistencia interna; contundencia de las preguntas para obtener los datos requeridos, se aplicó una prueba piloto a 12 trabajadores al azar y, se procesó los resultados con Alfa de Cronbach. Al respecto, Bastis Consultores (2020) nos dice que, para la prueba previa del cuestionario, generalmente se selecciona de 2% al 10% según el tipo de encuesta, la complejidad de la herramienta o el perfil de los encuestados. En ese sentido el resultado fue:

**Tabla 6**

*Cálculo de Alfa de Cronbach*

Encuestados	Total preguntas																						Total	12
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	5	1	3	2	4	3	2	3	4	3	3	5	5	3	3	2	3	3	2	3	5	5	72	1
2	3	3	3	4	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	80	22
3	2	3	4	2	4	1	2	2	1	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	3	63	
4	4	4	3	4	4	4	5	2	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	4	2	5	4	75	
5	2	2	1	1	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	1	1	3	2	4	52	
6	3	3	4	3	3	2	3	5	4	4	4	5	4	3	2	5	3	4	5	3	4	4	80	
7	3	2	5	3	1	2	3	4	2	3	2	3	1	1	2	3	2	5	3	1	3	2	56	
8	5	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	72	
9	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	73	
10	2	4	4	2	4	1	2	2	1	3	4	4	3	4	1	2	3	4	2	2	4	3	61	
11	5	4	3	4	4	4	2	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	4	2	5	4	75	
12	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	1	2	2	1	1	3	2	4	48	
PROMED	3.17	2.92	3.08	2.83	3.50	2.67	2.75	3.00	2.83	2.75	3.67	3.50	2.92	3.33	2.75	2.50	3.17	3.08	3.08	2.50	3.58	3.67	109.19	
Varianzas	1.64	0.91	1.24	0.97	0.92	1.06	1.19	1.00	0.97	0.35	0.56	1.42	1.41	0.72	1.02	0.75	0.81	1.24	1.91	0.42	1.08	0.56	22.13	

*Nota.* Resultados de la aplicación de la pre encuesta para valor Alfa.

$$\alpha = \left[ \frac{22}{22-1} \right] \left[ 1 - \frac{22.13}{109.19} \right] = 0.87$$

Según Oré (2015), el rango de valores de  $\alpha =$  Cronbach es 0,00 ~ 1,00, es decir,  $0,00 \leq \alpha \leq 0,10$ , y tiene los siguientes niveles de aceptación:

**Tabla 7**

*Rango de valores de Alfa de Cronbach*

Coficiente	Valores	Nivel de aceptación
A	0.0 - 0.2	Muy baja
	0.2 - 0.4	Baja
	0.4 - 0.6	Regular
	0.6 - 0.8	Aceptable
	0.8 - 1.0	Elevada

*Nota.* Rango de valores de Alfa de Cronbach.

De igual manera, los otros autores afirman que el alfa de Cronbach debe ser ( $\alpha \geq 0,70$ ) para estudios de investigación y ( $\alpha \geq 0,90$ ) para toma de decisiones. En consecuencia, el grado de confiabilidad de nuestro instrumento es 0.87 estando en el nivel de aceptación elevada, lo que garantizó la confiabilidad de nuestro instrumento.

#### 2.2.12 Procedimiento de recolección y procesamiento de datos

En los procedimientos de recopilación y procesamiento de datos seguimos el siguiente orden:

- Elaboración de instrumentos. El instrumento constó de 22 preguntas: 4 preguntas de datos generales y 18 preguntas estructuradas con datos para cada dimensión. Como dijimos, la herramienta fue validada por expertos en un formato adjunto y su grado de confiabilidad está determinada por alfa de Cronbach.

- Administración del instrumento. El instrumento de recojo de datos se aplicó a la población identificada de manera autogestionada, asegurando que las respuestas sean lo más honestas posibles.
- Después de la recopilación de datos, se tabuló utilizando técnica estadística de Software de Excel para los datos de la encuesta y para la contrastación de hipótesis empleamos la prueba no paramétrica de Tau b de Kendall. Los resultados se presentan en tablas y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretación acorde a los objetivos de la investigación.

## VIII. RESULTADOS

En este acápite presentamos los resultados del cuestionario respecto del análisis e interpretación de los datos generales de los encuestados expresados en las correspondientes tablas y figuras estadísticas. Datos y análisis que ayudan a demostrar los objetivos planteados en la investigación.

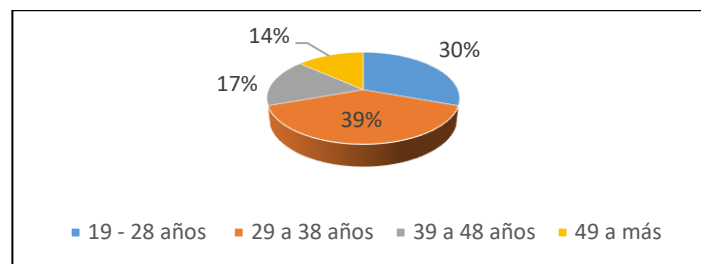
### 8.1 Análisis e interpretación de datos generales

#### 8.1.1 Datos generales

Los datos generales seleccionados y considerados en esta investigación son factores que están involucrados como parte del problema que dieron origen a la investigación, por tanto, sirven para ser analizados que coadyuvan en la demostración de los objetivos y las hipótesis de investigación.

**Figura 4**

*Edad*



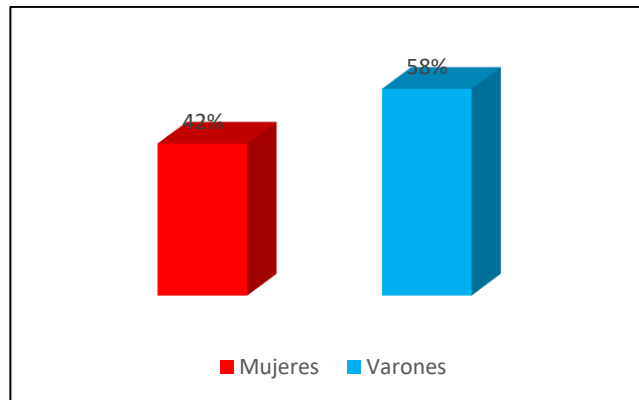
*Nota.* Distribución porcentual de las edades de los encuestados.

En la figura 4, apreciamos la distribución porcentual de las edades de los encuestados, donde 30% están el rango de 19 a 28 años, 39% entre 29 a 38 años, 17% entre 39 a 48 y 14% de 49 años a más, revelando que el mayor porcentaje son relativamente jóvenes, de esta forma, la atracción y retención de nuevos talentos puede suponer un cambio de paradigma en la estructura operativa de la Cooperativa. Para ser claros: contar con trabajadores jóvenes significa desarrollo constante en la organización y gestión de las empresas. Los trabajadores jóvenes, por sus talentos, son el motor de la innovación constante,

tanto en la forma de operar de una organización como en la implementación de su modelo de negocio; lo que incide positivamente en el éxito comercial de cualquier empresa.

**Figura 5**

*Género*

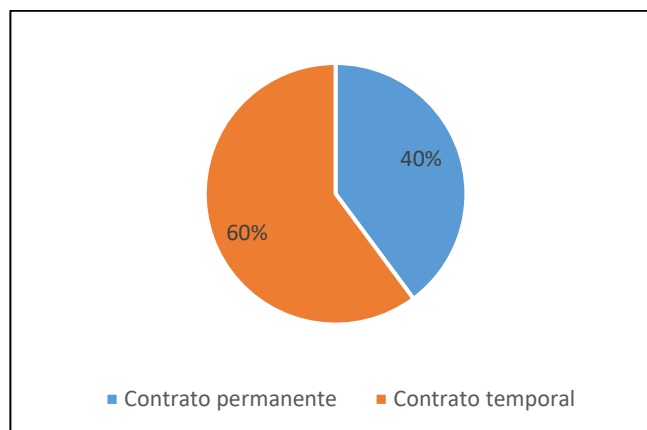


*Nota.* Distribución porcentual de género de los encuestados.

La figura 5, refleja la distribución porcentual de género de los encuestados, donde el 58% son varones y 42% son mujeres. Distribución de equilibrio relativo que nos garantiza la percepción de ambos géneros con respecto a las preguntas del cuestionario administrado.

**Figura 6**

*Condición laboral*



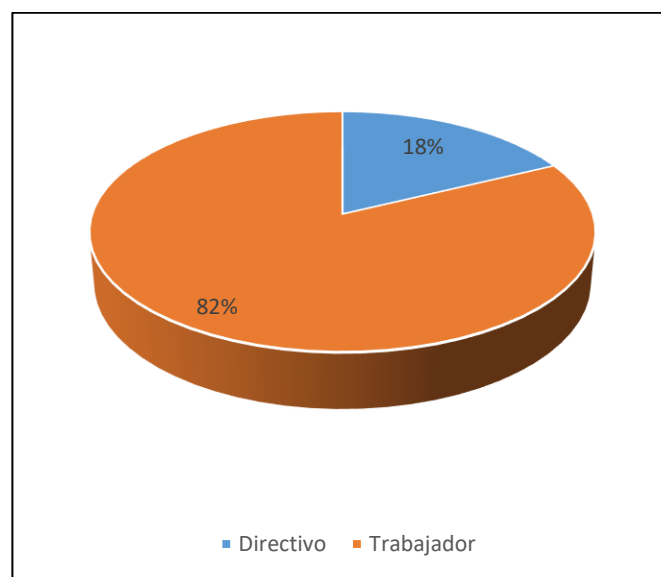
*Nota.* Distribución porcentual de condición laboral.



En la figura 6, se aprecian que, 40% de informantes viene laborando de manera estable y 60% contratados temporalmente, ésta última condición, que es el mayor porcentaje, es posible que haya influido en los aspectos de sentimiento, motivación y pertenencia a la organización al momento de responder las preguntas del cuestionario aplicado, en el sentido de referir con mayor exactitud sobre las ocurrencias de las variables en estudio. Por lo tanto, cabe señalar que las expectativas de crecimiento en las empresas tienden a surgir con los empleados a tiempo completo, lo que es raro entre los empleados a tiempo parcial o contratados temporalmente.

**Figura 7**

*Función ocupacional*



*Nota.* Distribución porcentual de la función ocupacional.

En la figura 7, se aprecia la distribución porcentual de la función ocupacional de los encuestados, donde 18% (21) fueron directivos y 82% (97) trabajadores operativos, lo que garantiza que las respuestas revelan la percepción de ambos grupos sobre el desarrollo de engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la Cooperativa en estudio.

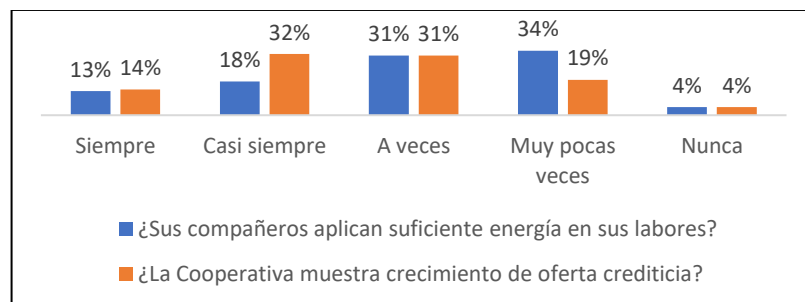
### 2.3 Análisis e interpretación de relación entre indicadores de las dimensiones

Las tablas y las figuras contiguas procesadas contienen de manera conjunta las dimensiones así como los ítems del cuestionario debido a que nuestro planteamiento de problema, objetivos e hipótesis están formuladas con el conector se relaciona, es decir: el engagement laboral se relaciona con la sostenibilidad empresarial, por tanto, las dimensiones, así como los indicadores, también están formadas en esa misma lógicas, justamente para analizar e interpretar la relación entre ellas.

#### 8.2.1 Energía laboral y sostenibilidad económica

**Figura 8**

*Energía laboral y crecimiento de oferta crediticia*



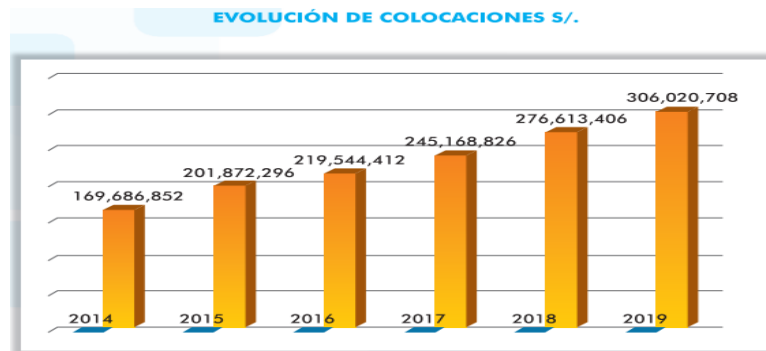
*Nota.* Relación entre energía laboral y crecimiento de oferta crediticia.

Según la figura 8, 70% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados aplican suficiente energía en sus labores cotidianas lo que indica, deficiencias en mejorar de manera continua sus actividades, en establecer límites máximos y mínimos de rendimiento eficaz de actividades, en establecer momentos de descanso y en equilibrar la mente, cuerpo, espíritu y las emociones para mantenerse en equilibrio laboral. Por otro lado, relacionado al resultado anterior el crecimiento de la oferta crediticia si bien es creciente pero

no tan significativo para 75% (siempre, casi siempre, a veces) confirmado con la siguiente figura:

**Figura 9**

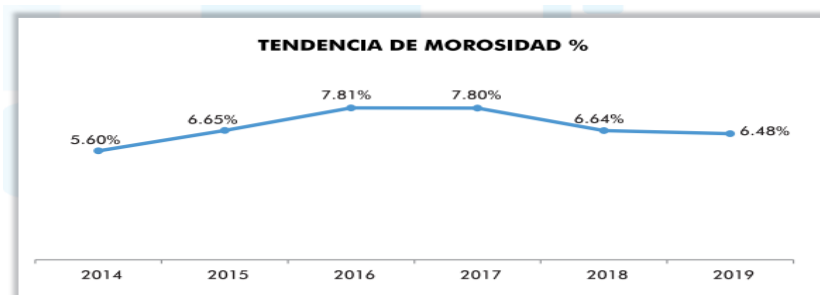
*Evolución de colocaciones*



*Nota.* Extraído de memoria anual 2020: Evolución de colocación crediticias 2014 – 2019. [file:///C:/Users/kevin/Downloads/Memoria-anual-2019\\_Optimizer.pdf](file:///C:/Users/kevin/Downloads/Memoria-anual-2019_Optimizer.pdf). (Anexo 5).

**Figura 10**

*Tendencias de morosidad*



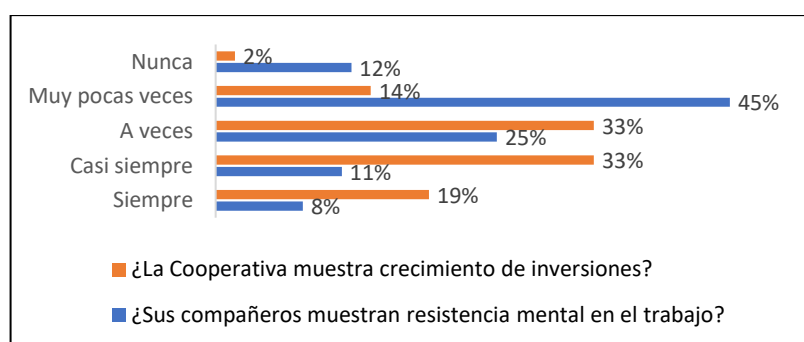
*Nota.* Extraído de memoria anual 2020: Tendencia de morosidad de créditos otorgados 2014 – 2019. [file:///C:/Users/kevin/Downloads/Memoria-anual-2019\\_Optimizer.pdf](file:///C:/Users/kevin/Downloads/Memoria-anual-2019_Optimizer.pdf) (Anexo 5).

Si bien la figura 9, revela una evolución creciente constante de las colocaciones de la Cooperativa en estudio, por ejemplo, la cartera de crédito al cierre de 2019 fue de S/. 306.020.708, lo que supone un aumento de S/. 29.407.302 (10,63%) respecto a 2018. De manera parcial esa tendencia creciente de colaciones revelaría una gestión adecuada de esta. Sin embargo, comparativa y contradictoriamente, la figura 10, muestra el nivel de morosidad

decreciente constante de esas colocaciones a partir del año 2016, lo que significa reducción de liquidez, encarecimiento de costos, pérdida de competitividad en el mercado y reducción de rentabilidad, además de perder el prestigio en el mercado. Por lo tanto, la situación de las colaciones requiere mayor análisis para determinar los correctivos de esa falsa tendencia creciente.

**Figura 11**

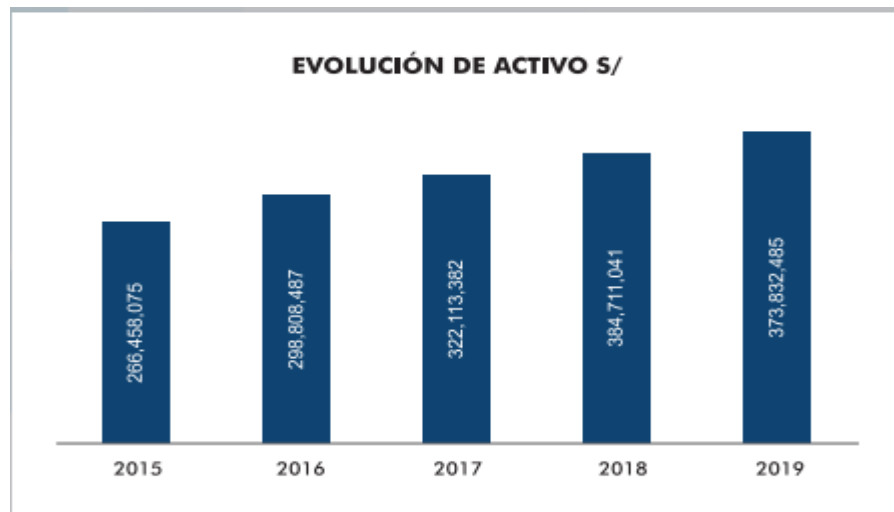
*Resistencia mental en el trabajo y crecimiento de inversiones*



*Nota.* Relación entre crecimiento de inversiones y resistencia mental laboral.

Según la figura 11, los trabajadores de la Cooperativa muestran resistencia mental en el trabajo, siempre para 8% de los encuestados, 11% casi siempre, 25% a veces, 45% muy pocas veces y 12% nunca, esto quiere decir, que muestran poca voluntad para realizar el trabajo, poco optimismo para alcanzar las metas, poca capacidad competitiva, deficiente organización del trabajo, etc. Por otro lado, relacionado al resultado anterior, el crecimiento de inversiones de la Cooperativa, si bien es creciente pero no es tan significativo como se puede apreciar en la figura 12. Así, por ejemplo, los activos totales al 31 de diciembre de 2019 ascienden a S/. 373,832,485 cifra mayor en S/. 25.121.440 (7%) respecto al año anterior. Situación que indica mínimo ahorro, incremento de gastos, incremento de tasas de interés por transacción.

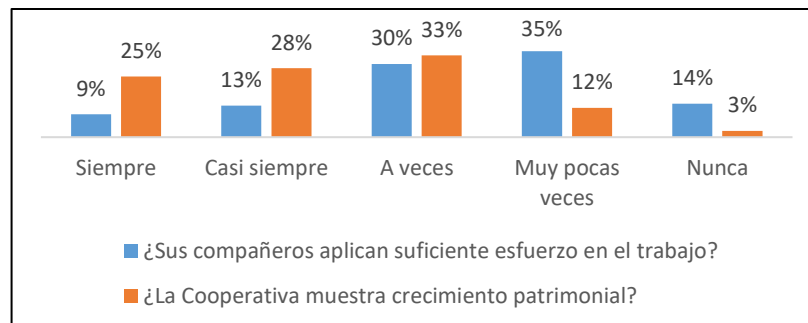
**Figura 11**  
*Crecimiento de las inversiones*



*Nota.* Extraído de memoria anual 2020: Evolución de inversiones 2015 – 2019. file:///C:/Users/kevin/Downloads/Memoria-anual-2019\_Optimizer.pdf. (Anexo 5).

**Figura 12**

*Aplicación de esfuerzos laborales y crecimiento patrimonial*



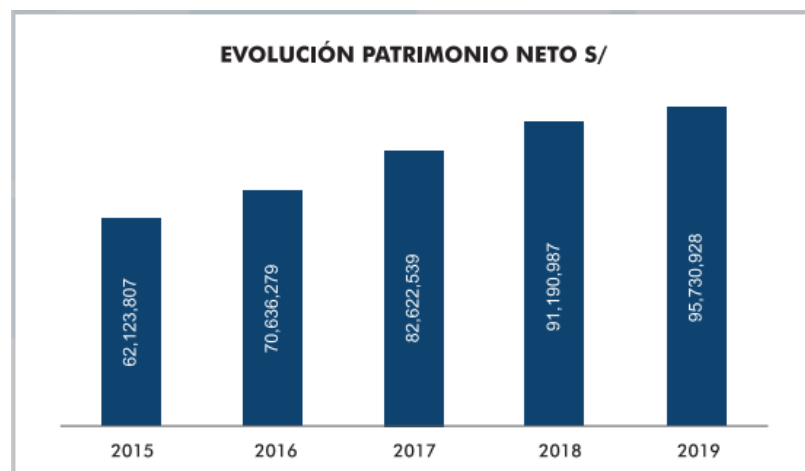
*Nota.* Relación entre esfuerzo en el trabajo y crecimiento patrimonial.

Según la figura 13, los trabajadores aplican suficiente esfuerzo en el trabajo, siempre para 9% de los encuestados, casi siempre 13%, a veces 30%, muy pocas veces 35% y nunca para 14%, lo que indica debilidades en la eficiencia en la cantidad de horas laboradas, en optimización de recursos y equipos, en la concentración para ejecutar su trabajo y en la preocupación o dedicación para lograr las metas y objetivos. Por otro lado, relacionado a esta apreciación, el crecimiento patrimonial de la Cooperativa (Figura 14), para

25% de los encuestados es siempre, 28% casi siempre, 33% a veces, 12% muy pocas veces y 3% nunca, constatado, por ejemplo, que el patrimonio neto al 31 de diciembre de 2019 es de S/. 95,730,928, habiendo incrementado en S/: 4,539,941 (4%) respecto a diciembre de 2018, como resultado del aumento del capital social de la Cooperativa.

**Figura 13**

*Crecimiento patrimonial*

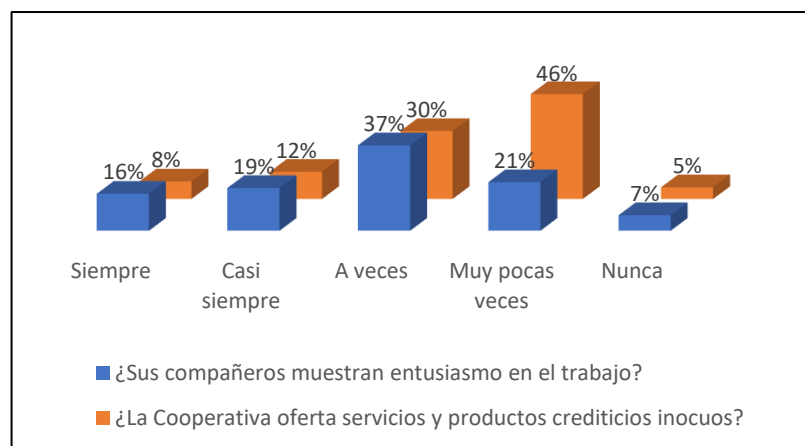


*Nota.* Extraído de memoria anual 2020: Evolución del patrimonio 2015 – 2019. file:///C:/Users/kevin/Downloads/Memoria-anual-2019\_Optimizer.pdf (Anexo 5).

## 8.2.2 Dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental

**Figura 14**

*Entusiasmo en el trabajo y oferta de servicios/productos inocuos*

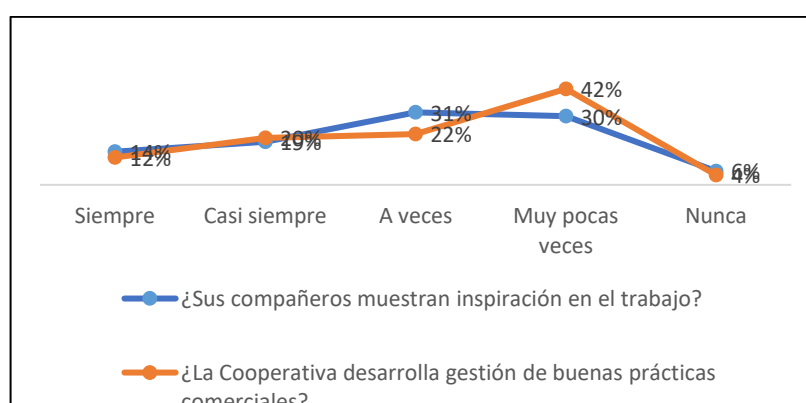


*Nota.* Relación entre el entusiasmo en el trabajo y oferta de servicios/productos inocuos.

Según la figura 15, 65% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados muestran poco entusiasmo en el trabajo debido a poco deseo de hacer las cosas, dificultades para trabajar por largas horas, poca persistencia en las responsabilidades y no relacionan responsabilidad con propósitos. Aspectos que se relacionan con oferta de productos y servicios crediticios poco inocuos para 80% (a veces, muy pocas veces y nunca), porque el producto crediticio es el dinero, por tanto, en esta situación de la pandemia es altamente riesgoso y trasmisor de virus COVID-19, los costos del crédito son altos, así mismo la atención y servicios que ofrece son estresantes, por mal atención, tiempo de demora, exigencias documentarias, no satisfacen las necesidades reales de los socios, por tanto, no ofrecen algo diferente o novedoso que sus competidores, por no tener políticas de costo de crédito más atractivos, mal empleo de estrategias de marketing entre otras falencias.

**Figura 15**

*Inspiración en el trabajo y buenas prácticas comerciales*



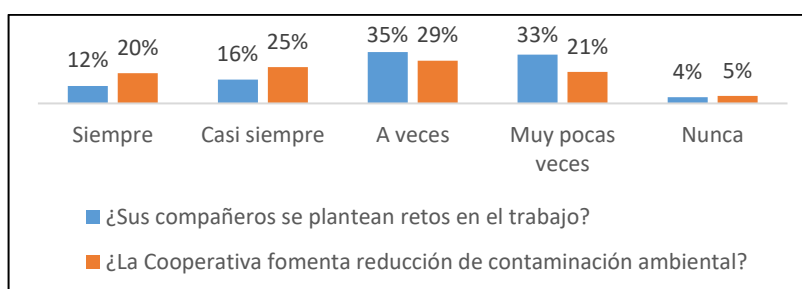
*Nota.* Relación entre inspiración en el trabajo y buenas prácticas comerciales

Según la figura 16, 64% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados muestran poca inspiración en el trabajo debido a mal conexión del trabajo con las metas y objetivos, dedicación de mayor tiempo

a por menores del trabajo, mal manejo de lista de tareas pendientes, tratar de realizar varias tareas a la vez, procrastinación del trabajo, mal gestión del tiempo y poco desarrollo y fortalecimiento de las habilidades laborales. Aspectos que se relacionan con buenas prácticas comerciales de la Cooperativa en apreciación del 68% (a veces, muy pocas veces y nunca), porque esta herramienta encargada de uso legítimo del comercio, prácticas anticompetitivas, conductas leales y acciones óptimas con los clientes de la Cooperativa que debería diferenciar los procesos internos y externos más relevantes no están siendo aplicadas por falta de ejecutivos que conozcan su desarrollo. Se percibe, desconocimiento sustancia de las buenas prácticas empresariales que son un conjunto coherente de acciones que producen buenos resultados de desarrollo en un contexto dado, con la expectativa de resultados exitosos en circunstancias similares.

### Figura 16

#### *Planteamiento de retos laborales y reducción de contaminación ambiental*



*Nota.* Relación entre planteamiento de retos en el trabajo y contribución a reducir la contaminación ambiental.

Según la figura 17, 72% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados consideran que los trabajadores no se plantean retos laborales como, por ejemplo, cómo mejorar sus ingresos salariales, bienestar laboral, realización en el trabajo, competencias digitales, productividad, habilidades

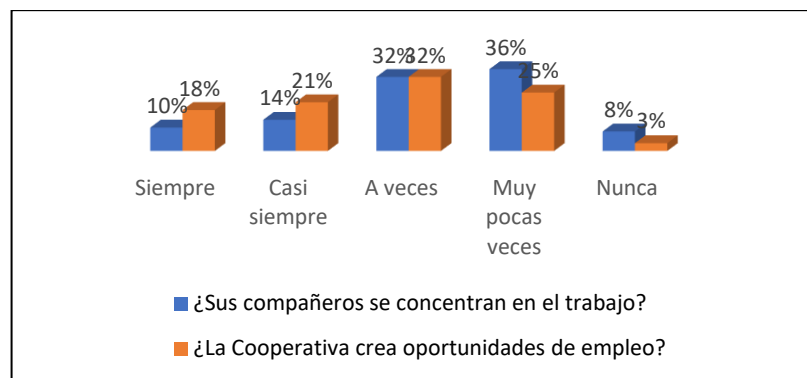


blandas, entre otros aspectos. Dificultades que tiene relación con la contribución de la Cooperativa a la reducción de contaminación ambiental en apreciación de 55% (a veces, muy pocas veces y nunca), porque aún no contribuye con eficacia del uso eficiente de la energía, consumo de agua responsable, manejo y valorización de residuos sólidos y no es una organización que busca dejar huella de conservación y preservación ambiental.

### 8.2.3 Absorción laboral y sostenibilidad social

**Figura 17**

*Concentración en el trabajo y creación de oportunidad laboral*



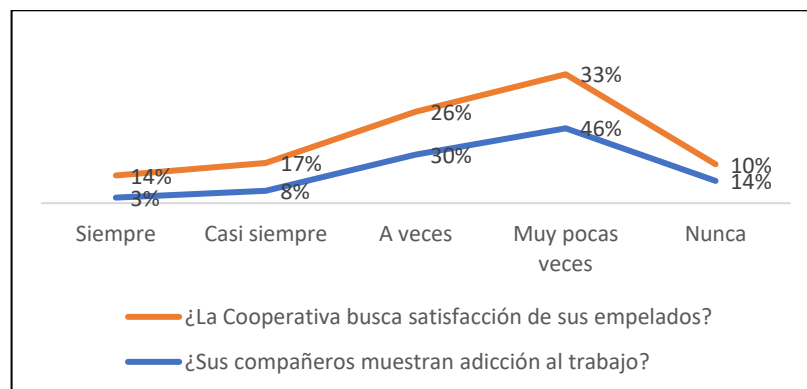
*Nota.* Relación entre concentración en el trabajo y creatividad e innovación.

Según la figura 18, 76% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los trabajadores tienen problemas de concentración en el trabajo debido, esto quiere decir, no se establecen tiempos para tareas pendientes, mal uso de redes sociales, no contar oportunamente con los medios y recursos, no secuenciar las actividades y por desface entre las tareas y el ritmo de trabajo. Dificultades que se relacionan con la creación de oportunidades de empleo en apreciación de 60% (a veces, muy pocas veces y nunca), porque no es una organización que absorba de manera creciente a la empleocracia tampoco generador de empleo externo de manera significativa.

**Figura 18***Felicidad en el trabajo y contribución al desarrollo regional*

*Nota.* Relación entre control de emociones y contribución al desarrollo regional.

Según la figura 19, 83% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los trabajadores tienen dificultades para controlar sus emociones debido a poco fomento de comunicación de pensamientos y sentimientos, poca asertividad, poca práctica de escucha activa, toman a mal las críticas, complacen a todo el mundo y generalmente muestran actitud negativa. Dificultades que se relacionan con mínima contribución al desarrollo regional de la Cooperativa en apreciación de 79% (a veces, muy pocas veces y nunca), pues no cuenta con implementación de sistemas de gestión ambiental, tampoco promueven o desarrollan investigación que contribuyan con la preservación y conservación del medio ambiente.

**Figura 19***Adicción al trabajo y resiliencia laboral*

*Nota.* Relación entre adicción al trabajo y satisfacción laboral.

Según la figura 20, 90% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los trabajadores no son resilientes laboralmente porque muestran poca empatía, limitadas habilidades comunicativas, no controlan sus emociones, poco creativos, sin objetivos claros, dificultades para adaptarse a nuevos escenarios laborales y actúan muchas veces sin pensar previamente. Problemas de que se relacionan con la satisfacción de los trabajadores en percepción de 69% (a veces, muy pocas veces y nunca), debido al mal clima laboral, pocas oportunidades de desarrollo y crecimiento, malas condiciones laborales, poca flexibilidad laboral, dificultades de resiliencia, falta de reconocimiento, remuneración de sobrevivencia e inadecuada comunicación.

### 8.3 Análisis e interpretación de resultados inferenciales

Considerando que nuestras variables (engagement laboral y sostenibilidad empresarial) son cualitativas ordinales, nuestro objetivo es determinar la relación entre estas variables, dichas variables se analizan con igual cantidad de dimensiones e indicadores y la escala de medición también son ordinales, la prueba de hipótesis para la contrastación de hipótesis pertinente es

el coeficiente Tau b de Kendall, en concordancia con Rodó (2019) que define como una medida no paramétrica de dependencia que se puede utilizar para distinguir entre pares concordantes y discordantes de dos variables cualitativas ordinales con igual cantidad de dimensiones, donde la decisión se toma en función de p valor en un rango de -1 a +1:

Si, p-valor = +1: relación o asociación positiva entre variables al 100%

Si, p-valor = 0: ausencia de relación o asociación entre las variables

Si, p-valor = -1: relación o asociación negativa entre variables al 100%.

**Además:**

- Para si el valor sig. es mayor que  $\alpha$  (0.05), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.
- Para si el valor sig. es menor que  $\alpha$  (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Considerando estos criterios, líneas abajo se procede a determinar las pruebas de hipótesis, tanto para la general, así como los específicos.

### **8.3.1 Contraste de hipótesis general**

Ho: Engagement laboral no se relaciona significativamente con la sostenibilidad empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021”.

H1: Engagement laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad empresarial en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021”.

**Tabla 8***Engagement laboral se relaciona con sostenibilidad empresarial*

			Engagement laboral	Sostenibilidad empresarial
Tau-b de Kendall	Engagement laboral	Coficiente de correlación	1.000	.841
		Sig. (bilateral)		.000
		N	118	118
	Sostenibilidad empresarial	Coficiente de correlación	.841	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	118	118

La prueba de hipótesis determina un coeficiente Tau b Kendall de 0.841 lo que significa, de acuerdo con la regla de decisión mencionada, un nivel de correlación positiva significativa entre las variables engagement laboral y sostenibilidad empresarial. Así mismo, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis alternativa en el sentido que, existe una relación entre las variables engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”. Esto quiere decir que, a mejor engagement laboral mejor sostenibilidad empresarial o contrariamente.

### 8.3.2 Contraste de hipótesis específica 1

Ho: Energía laboral no se relaciona significativamente con la sostenibilidad económica empresarial.

H1: Energía laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad económica empresarial.

**Tabla 9***Energía laboral y sostenibilidad económica*

			Energía laboral	Sostenibilidad económica
Tau-b de Kendall	Energía laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.837
		Sig. (bilateral)		.000
		N	118	118
	Sostenibilidad económica	Coeficiente de correlación	.837	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	118	118

La prueba de hipótesis determina un coeficiente Tau-b Kendall de 0,837 lo que significa, de acuerdo con la regla de decisión mencionada, una correlación directa positiva significativa entre las dimensiones energía laboral y sostenibilidad económica. Así mismo, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis alternativa en el sentido que, existe una relación significativa entre energía laboral de los trabajadores y crecimiento empresarial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”. Esto indica que, a mayor energía laboral que apliquen los trabajadores mayor sostenibilidad económica empresarial o contrariamente.

**8.3.3 Contraste de hipótesis específica 2**

Ho: Dedicación al trabajo no se relaciona significativamente con sostenibilidad ambiental empresarial.

H1: Dedicación al trabajo se relaciona significativamente con sostenibilidad ambiental empresarial.

**Tabla 10***Dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental*

			Dedicación al trabajo	Sostenibilidad ambiental
Tau-b de Kendall	Dedicación al trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	.855
		Sig. (bilateral)		.000
		N	118	118
	Sostenibilidad ambiental	Coeficiente de correlación	.855	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	118	118

La prueba de hipótesis determina coeficiente tau-b de Kendall de 0,855 lo que significa, de acuerdo con la regla de decisión mencionada, una correlación directa positiva significativa entre las dimensiones dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental. Así mismo, el valor  $[P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis alternativa en el sentido que, existe una relación significativa entre las dimensiones de dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”. Esto quiere decir, que a mejor dedicación al trabajo mejor sostenibilidad ambiental o inversamente.

### 8.3.4 Contraste de hipótesis específica 3

Ho: Absorción laboral no se relaciona significativamente con la sostenibilidad social.

H1: Absorción laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad social.

**Tabla 11***Absorción laboral y sostenibilidad social*

			Absorción laboral	Sostenibilidad Social
Tau-b de Kendall	Absorción laboral	Coficiente de correlación	1.000	.864
		Sig. (bilateral)		.000
		N	118	118
	Sostenibilidad Social	Coficiente de correlación	.864	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	118	118

La prueba de hipótesis determina un coeficiente Tau-b de Kendal de 0,864 lo que significa, de acuerdo con la regla de decisión mencionada, una correlación directa positiva entre las dimensiones absorción laboral y sostenibilidad social. Así mismo, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  establece la aceptación de la hipótesis alternativa en el sentido que, existe una relación significativa entre las dimensiones absorción laboral y sostenibilidad social en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”. Esto quiere decir que, a mayor absorción laboral mayor sostenibilidad social o inversamente.



## IX DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de analizar la relación entre engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021”, con la correspondiente hipótesis general que, el engagement laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad empresarial.

Previa a la discusión de nuestros resultados, dejamos constancia que no se ha encontrado investigación, tesis, o artículos científicos iguales o similares que relacionen ambas variables consideradas en este trabajo, por lo que, comparamos nuestros resultados con trabajos previos desarrollados en cada una de las variables o combinación de una de nuestras variables con otras.

**Referente al objetivo general**, la parte de análisis descriptivo de engagement laboral y sostenibilidad empresarial; figuras 8 al 19, evidencian debilidades en el desarrollo de engagement laboral de los trabajadores de la Cooperativa promedio de 75% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados debido a energía laboral insuficiente, falta de resistencia, espíritu de trabajo deficiente, poco esfuerzo laboral, baja motivación laboral, poca inspiración laboral, falta de actitud para hacer frente a los desafíos laborales, falta de concentración en el trabajo, baja satisfacción laboral, adicción al trabajo limitada, este es un problema que no solo afecta a la Cooperativa de análisis si no a muchas empresas alrededor del mundo, porque produce mayor rotación de personal y fuga de cerebros, además de complicaciones en la productividad general de las áreas.

Estos problemas tienen un impacto significativo en el comportamiento de los indicadores financieros más relevantes de la empresa. Si comparamos el período pre y post Covid-19 (desde 2019 hasta el 30 de septiembre de 2023) según lo reflejado en la Tabla 12, podemos observar que, por ejemplo, el activo disponible en el año 2019 ascendía a S/.

56,684,403.88, pero en el año 2023, este valor se reduce a S/. 49,824,815.02. Además, se evidencia una tendencia decreciente en el margen operativo neto, que disminuye de S/. 18,006,780.12 en 2019 a S/. 13,453,034.89 en el mismo período, lo que implica que las deficiencias en el compromiso laboral tienen un impacto directo en la sostenibilidad empresarial.

**Tabla 12**

*Indicadores financieros relevantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.*

FORMA "A" <span style="float: right;">Página 01</span>			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL : 31 de Diciembre del 2019			
(expresado en Soles)			
DSCRIPCIÓN	M.N.	Eq. a M.E.	Total
<b>ACTIVO</b>			
DISPONIBLE	48,961,341.66	7,723,061.22	56,684,402.88

FORMA "A" <span style="float: right;">Página 01</span>			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL : 30 de Setiembre del 2023			
(expresado en Soles)			
DSCRIPCIÓN	M.N.	Eq. a M.E.	Total
<b>ACTIVO</b>			
DISPONIBLE	43,145,311.06	6,679,503.96	49,824,815.02

ESTADO DE RESULTADOS AL : 31 de Diciembre de 2019		
MARGEN OPERACIONAL NETO	18,006,780.12	18,006,780.12
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>		

ESTADO DE RESULTADOS AL : 30 de Setiembre de 2023		
MARGEN OPERACIONAL NETO	13,453,034.89	13,453,034.89
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>		

Nota. Extraído de Estados Financieros: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. <https://www.coopacsancristobal.pe/estados-financieros/>.

No obstante, la sostenibilidad económica de la Cooperativa, objeto de estudio, estaría garantizada, ya que los resultados netos del ejercicio (como se muestra en la Tabla

13), presentan una tendencia creciente, pasando de S/ 1,379,346.54 en 2019 a S/ 5,272,488.52 al 30 de septiembre de 2023.

**Tabla 13**

***Resultado neto del ejercicio***

FORMA "B"		Página 03
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA		
ESTADO DE RESULTADOS AL : 31 de Diciembre de 2019		
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1,824,184.54	1,379,346.54

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA		
ESTADO DE RESULTADOS AL : 30 de Setiembre de 2023		
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	5,272,488.52	5,272,488.52

Nota. Extraído de Estados Financieros: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. <https://www.coopacsancristobal.pe/estados-financieros/>.

Estos resultados concordantes con los estudios de Herrera y Reyes (2022) quienes determinaron que los empleados de las instituciones financieras están moderadamente comprometidos con su trabajo, según el 82,5% de ellos. En la misma línea Vines (2018) determinó que en 63,6% de los colaboradores, existe un nivel bajo de compromiso, y el 30,9% de ellos considera que es algo habitual. Esto demuestra que los colaboradores no tienen consistentemente una actitud positiva hacia las tareas que realizan en el trabajo. Igualmente, Áreas (2021) evidenció que el "compromiso laboral" de los analistas de crédito es mayor cuando su líder los recompensa por sus esfuerzos y logros; sin embargo, este no es el caso cuando el líder no toma ninguna decisión o acción que permita lograr los objetivos de otorgar crédito. Debilidades que viene limitando la sostenibilidad económica empresarial de la Cooperativa en apreciación de 73% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados, provocando un leve incremento en el patrimonio, rendimiento de las inversiones y oferta de crédito. Existen falencias en el desarrollo de buenas prácticas empresariales y falta de interés por reducir la contaminación ambiental tanto en su entorno

interno como externo, por lo que los productos y servicios crediticios de la Cooperativa no siempre son de plena satisfacción para los socios. Además, existen limitaciones en la sostenibilidad social porque la cooperativa hace poco o ningún esfuerzo para crear ofertas u oportunidades de trabajo, contribuye poco al desarrollo social regional y muestra poco interés por la satisfacción de los empleados. Resultados concordantes en sentido contrario con lo de Ferrero y Pérez (2022) para quienes basándose en su comprensión de las necesidades de los clientes, los bancos están actuando con éxito en el clima económico actual en el Perú. Están trabajando duro para crear productos y servicios que satisfagan estas necesidades. Esto se debe en gran medida a la sostenibilidad empresarial, que se practicó e implementó con éxito para disminuir el impacto económico del COVID-19 en las instituciones bancarias con el fin de mantener la rentabilidad y viabilidad en el tiempo. En el mismo sentido, Zapata (2020) para quien el rol del sector financiero, al que pertenece el Banco Colombia, incide en la influencia de diversos sectores, ya que es el responsable del financiamiento de sus actividades, así como de las obligaciones sociales y el desarrollo sustentable de la marca dentro y fuera de la organización, es razonable y eficiente.

El análisis correlación muestra el coeficiente Tau-b de Kendal 0.841, lo que significa un nivel de correlación positiva y significativa. Por otro lado, el valor [(P = 0.000) < 0.05] determina la aceptación de la hipótesis alternativa (del investigador) en el sentido que, existe relación significativa entre las variables de engagement laboral de los trabajadores y sostenibilidad empresarial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”.

**Referente al objetivo específico 1**, el análisis de resultados de las figuras 8 y 13, evidencian deficiencias en aplicación de energía laboral para un promedio de 76.33% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los informantes, debido a la incapacidad para mejorar constantemente el propio desempeño, establecer períodos de descanso y equilibrar la

mente, el cuerpo y el espíritu, controlar las emociones para mantener el equilibrio en el trabajo, falta de optimismo en el logro de metas, trabajo mediocre, uso ineficiente del tiempo de trabajo, mínima optimización de recursos y equipos, y falta de concentración en el desempeño del trabajo. Relativamente coincidiendo con los estudios de Herrera y Reyes (2022) para quien los empleados de una institución financiera de la ciudad de Trujillo tienen un nivel de vigor medio, según el 82% de los encuestados, indicando que sienten mucha pasión por su trabajo.

Estos problemas tienen relación directa sostenibilidad económica empresarial de la Cooperativa en apreciación promedio de 82% (siempre, casi siempre y a veces) de los encuestados, debido a las dificultades en el crecimiento de la oferta crediticia, de las inversiones, empresarial y del patrimonio, además de falta de aplicación correcta de los principios y valores cooperativos, mal gestión financiera y contable, resultados se asemejan a las conclusiones de Duarte (2023) en el sentido el gobierno corporativo, acceso a información, comunicación con los socios y aplicación con claridad de las normas influyen en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.<sup>103</sup>. Sede Tacna. Igualmente, Meneses (2023), al examinar los valores económicos y la calidad del servicio brindado, consideran que la tarifa económica establecida no cubre los costos de operación debido al alto costo del combustible y repuestos, mientras que los ciudadanos creen que ciertos aspectos podrían mejorarse debido al costo de las tarifas actuales y que un aumento en las tarifas podría disminuir la demanda del servicio. Así mismo Carbajal et al. (2023) refiere que la sostenibilidad económica del cooperativismo en el Perú está en riesgo debido a la falta de una estrategia de gestión dirigida a abordar los stakeholders internos y externos relacionados con las tareas productivas a través de informes de sostenibilidad según los

estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Proporcionar informes de gestión periódicos al público sobre las implicaciones financieras de la gestión de la producción.

Como complemento a ello, el análisis de correlación muestra el coeficiente Tau-b de Kendall de 0,837, lo que significa un nivel de correlación positiva y significativa. Por otro lado, el valor  $[P = 0.000] < 0.05$  prescribe aceptación de la hipótesis alternativa en el sentido que, existe relación significativa entre las dimensiones, energía laboral de los trabajadores y sostenibilidad económica de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”.

**Referido al objetivo específico 2**, el análisis de resultados de las figuras 14 y 16, evidencian deficiencias en dedicación al trabajo para un promedio de 67% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los informantes, debido a renuencia a trabajar, horarios largos y difíciles, escaso compromiso con las áreas de responsabilidad, delegación deliberada de responsabilidades, trabajo que no cumple con las metas y objetivos, superposición o incompletitud, mala gestión, listas de tareas poco claras, intentos de multitarea, procrastinación, mala gestión del tiempo, limitado desarrollo y fortalecimiento de habilidades laborales, sin desafíos laborales, desconocimiento de cómo aumentar los ingresos salariales, insatisfacción laboral, mal desempeño laboral, falta de habilidades digitales, baja productividad y carencia de habilidades blandas. Apreciaciones que coinciden con los estudios de Herrera y Reyes (2022) para quienes el 70% por ciento de los trabajadores de una institución financiera en Trujillo expresa un nivel medio de dedicación y dicen que su trabajo tiene sentido y propósito.

Estas deficiencias, tienen relación directa con débil sostenibilidad ambiental de la Cooperativa, en apreciación promedio de 82% (siempre, casi siempre y a veces) de los encuestados, debido a que los productos crediticios y los servicios que ofrece no son totalmente inocuos, no se desarrollan buenas prácticas comerciales, poca preocupación por

reducir la contaminación ambiental, mínima preocupación por generar imagen de marca y prestigio organizacional, despreocupación por cumplir la normatividad medioambiental, resultados de estudio que armonizan con lo de Meneses (2023) en cuanto a la normativa ambiental, la cooperativa implementa normas específicas para reducir la contaminación. El problema de la mala calidad del aire en la ciudad provocado por el smog que emiten las unidades de transporte está condicionado por la mala calidad de los combustibles en el país. En el mismo sentido Delgado (2019) determinó que por un mejor desarrollo de las actividades empresariales con un nuevo enfoque, cumpliendo con la normativa ambiental y promoviendo el desarrollo sustentable, existe un importante interés en todos los niveles organizacionales de la cooperativa, apoyado por un 45.45% que está totalmente de acuerdo con implementar el modelo de gestión. Igualmente, Carbajal et al. (2023), advierte que la sostenibilidad ambiental corporativa de las cooperativas en Perú está en peligro si no se ponen en práctica estrategias de gobernanza dirigidas a partes interesadas internas y externas importantes para una misión exitosa. Informar sobre los efectos de la gestión de la producción sobre el medio ambiente en informes de gestión recurrentes.

Como complemento, el análisis correlacional muestra el coeficiente Tau-b de Kendall de 0,855, lo que significa un nivel de correlación positiva y significativa. Por otro lado, el valor  $[P = 0.000] < 0.05$  determina la aceptación de la hipótesis alternativa en el sentido que, existe relación entre las dimensiones, dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”.

**Referido al objetivo específico 3**, el análisis de los resultados de las figuras 17 y 19, evidencian deficiencias en absorción laboral para un promedio de 83% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los informantes, debido a la mala comunicación, baja confianza en sí mismo, escucha activa poco frecuente, dificultad para aceptar críticas, propensión a

actitudes negativas, falta de empatía, mal uso de las redes sociales, falta de medios y recursos oportunos, falta de secuencia de acciones y falta de equilibrio, luchan por mantener el control emocional y del pensamiento debido a la carga de trabajo, tareas repetitivas y mal uso de las redes sociales. Resultados que concuerdan con los resultados de estudios de Herrera y Reyes (2022) para quienes el 85% de los empleados de una entidad financiera en la ciudad de Trujillo presenta un nivel medio de absorción, lo que implica que frecuentemente se distraen en su trabajo.

Problemas que tienen relación directa con restringido sostenibilidad social de la Cooperativa en apreciación promedio de 69.33% (siempre, casi siempre y a veces) de los encuestados, debido a que esta entidad financiera no es una oportunidad de empleo, contribuye casi nada al desarrollo social de la región y muestra poco interés en la satisfacción de sus trabajadores. Es decir, la responsabilidad social de la cooperativa no es parte de la cultura organizacional que debería ser, poco o nada contribuyen en la generación de bienestar de grupos sociales de su entorno, aspectos que tienen similitud con los resultados de estudio de Meneses (2023) en lo que respecta al ambiente laboral, existe cooperación y respeto entre los compañeros de trabajo, a diferencia de La capacitación expresa la importancia de abordar diversos temas ya que lo consideran importante. Las unidades circulan excesivamente rápido en zonas de gran afluencia de pasajeros. Muchos conductores hablan por teléfono móvil mientras conducen. Los ciudadanos han calificado el servicio como regular. En la misma lógica Carbajal et al. (2023) considera que si no se implementan estrategias de gestión para abordar a los actores internos y externos vinculados a la misión productiva con informes de sostenibilidad de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), la sostenibilidad social del cooperativismo en el Perú está en peligro. Estas estrategias destacan las prácticas de informar al público en informes de gestión recurrentes sobre los impactos sociales de la gestión productiva.



Como complemento, el análisis correlacional muestra el coeficiente Tau-b de Kendall de 0.864 que significa un nivel de correlación positiva y significativa de las dimensiones absorción laboral y sostenibilidad social. Por otro lado, el valor [(P = 0.000) < 0.05] perfija aceptación de la hipótesis alternativa, en el sentido que, existe relación entre las dimensiones absorción laboral y sostenibilidad social de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho”.

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, consideramos interesante comparar los datos obtenidos con publicaciones en memorias anuales, con encuestas individualizadas y explorando metodologías de investigación adecuadas en proyectos de investigaciones futuras más en este campo de las cooperativas en temas de engagement laboral y sostenibilidad empresarial. Realizar investigaciones empíricas, ampliando el número y alcance de las cooperativas, y por otro lado, extendiendo el tiempo de análisis, casos de estudio, componentes de tamaño de análisis, podría brindar estudios para comparar cooperativas específicas del sector y con otras instituciones financieras que no son cooperativas.

## CONCLUSIONES

1. De manera general, se ha determinado la relación entre las variables engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” a través de coeficiente de Tau-b de Kendall (0.841) y el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determinan correlación, positiva y significativa entre dichas variables de estudio. De la estadística descriptiva se deriva que para 75% y 73% de los encuestados está confirmada esa correlación. En consecuencia, a mayor engagement laboral mejor sostenibilidad empresarial o inversamente. Cabe indicar que la Cooperativa goza de un excelente desempeño financiero gracias a un sólido engagement laboral y un compromiso sólido con la sostenibilidad empresarial demuestra que es posible alcanzar el éxito económico al mismo tiempo que se fomentan valores éticos y prácticas sostenibles en el entorno empresarial.
2. Se ha determinado la relación entre las dimensiones energía laboral y sostenibilidad económica empresarial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” a través de coeficiente de Tau-b de Kendall (0.837) y el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determinan correlación, positiva y significativa entre dichas dimensiones de estudio. En consecuencia, a mayor energía laboral mayor sostenibilidad económica empresarial o inversamente. Cabe precisar que la Cooperativa se destaca financieramente gracias a la energía laboral y la sostenibilidad económica empresarial demuestra que es posible lograr el éxito económico de manera ética y responsable. Esta combinación de factores no solo beneficia a los miembros y empleados, sino que también contribuye al bienestar financiero de la cooperativa a largo plazo. Es un modelo a seguir que demuestra que el éxito financiero y la sostenibilidad pueden coexistir y reforzarse mutuamente en el ámbito de las instituciones financieras cooperativas.

3. Se confirmó relación entre las dimensiones dedicación al trabajo y la sostenibilidad ambiental empresarial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” a través de coeficiente de Tau-b de Kendall (0.855) y el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determinan correlación, positiva y significativa entre dichas dimensiones de estudio. En consecuencia, a mayor dedicación al trabajo mejor sostenibilidad ambiental empresarial o inversamente. Se precisa que la Cooperativa experimenta un éxito financiero sobresaliente gracias a la dedicación al trabajo y un firme compromiso con la sostenibilidad ambiental empresarial demuestra que es posible alcanzar la prosperidad económica a la vez que se protege el medio ambiente y se promueve una cultura laboral sólida.
4. Se corroboró relación entre las dimensiones absorción laboral y la sostenibilidad social empresarial de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” a través de coeficiente de Tau-b de Kendal (0.841) y el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determinan correlación, positiva y significativa entre dichas dimensiones de estudio. En consecuencia, a mayor absorción laboral mejor sostenibilidad social empresarial o inversamente. Señalamos que la Cooperativa alcanza un excelente rendimiento financiero mediante la absorción laboral y la sostenibilidad social empresarial demuestra que es posible combinar la prosperidad económica con una cultura de trabajo inclusiva y una contribución positiva a la comunidad. Este enfoque no solo beneficia a la cooperativa en términos financieros, sino que también refuerza su papel como actor socialmente responsable en el mercado, lo que puede atraer a más miembros y clientes. Es un modelo exitoso que demuestra que el éxito económico y la responsabilidad social pueden coexistir y generar un impacto positivo a largo plazo en el ámbito de las instituciones financieras.

## RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” que deben mejorar las debilidades identificadas en engagement laboral a través de estudios adecuados de sus dimensiones: energía laboral, dedicación al trabajo y absorción laboral, a fin de fortalecer la sostenibilidad empresarial bajo investigación del crecimiento económico, oferta de valor compartido y proactividad de la fuerza laboral.
2. A los directivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” mejorar la energía laboral estableciendo adecuadas estrategias para aplicación, resistencia mental y estudio de esfuerzos, a fin de fortalecer el crecimiento económico a través de estudio de crecimiento de ventas, crecimiento de inversiones y crecimiento patrimonial.
3. A los directivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” que deben mejorar las debilidades en dedicación al trabajo en cuanto a entusiasmo en el trabajo, inspiración en el trabajo y retos en el trabajo, a fin de fortalecer la oferta de valor compartido a través de productos/servicios crediticios de calidad, eficacia en cadena de valor y contribución al desarrollo social y económico de la región.
4. A los directivos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021” que debe mejorar las debilidades de absorción al trabajo en cuanto a concentración en el trabajo, felicidad en el trabajo y adicción al trabajo, a fin de fortalecer la proactividad de la fuerza laboral relativos a creatividad e innovación, gestión de emociones y resiliencia laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aca, N. (2017). *Employee Engagement: una necesidad rentable*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursoshumanos/articulos/employee-engagement-una-necesidad-rentable/>
- Aguirre, D. (2019). *Solo un 18% de los trabajadores se encuentran en un alto estado de compromiso y motivación*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2237489665?accountid=43847>
- Alalú, L., Szeinman, P., & Corvetto, G. (3 de agosto de 2015). *Engagement: Más allá del compromiso del colaborador*. Obtenido de <http://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alladel-compromiso-del-colaborador/>
- Angulo, C. p. (2019). *Efecto del Programa Engagement para mejorar la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019 [Tesis de pregrado, universidad César vallejo]*. Respositorio. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41347/Angulo\\_MCT-Paz\\_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41347/Angulo_MCT-Paz_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/256e/18>
- Bakker, A., & Oerlemans, W. (2011). *Subjective well-being in organization*. Obtenido de [file:///C:/Users/kevin/Downloads/SWBinorganizations%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/kevin/Downloads/SWBinorganizations%20(1).pdf)
- Barcellos, L. (2010). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial [Tesis doctoral, Universitat de Barcelona]*. [www.tdx.cat](http://www.tdx.cat). Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/32219/lbp\\_tesis.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/32219/lbp_tesis.pdf?sequence=1)
- Bastis consultores. (11 de noviembre de 2020). *PRE TEST Y POST TEST*. Obtenido de <https://online-tesis.com/pre-test-y-post-test/>

- Boza, B. (24 de setiembre de 2018). *Desafíos en materia de Sostenibilidad en el Perú*. Obtenido de [https://www.ey.com/es\\_pe/sustainable-development-goals/desafios-en-materia-de-sostenibilidad-en-el-peru](https://www.ey.com/es_pe/sustainable-development-goals/desafios-en-materia-de-sostenibilidad-en-el-peru)
- Business at Speed. (2020). *¿Qué indicadores miden la sostenibilidad de tu empresa?* Obtenido de <https://www.phcsoftware.com/pe/business-at-speed-pe/indicadores-sostenibilidad-empresa/#:~:text=En%20pocas%20palabras%2C%20una%20empresa,ambiental%20y%20respete%20la%20comunidad.>
- Carbajal, L. (2023). Sostenibilidad del cooperativismo en Perú: una mirada a sus potencialidades. *Revista de Filosofía*, 40(104). Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/filosofia/article/view/39720/44868>
- Castañeda, G. (30 de marzo de 2022). *Prioridades del Directorio para 2022 en Latinoamérica*. Obtenido de [https://www.ey.com/es\\_cl/board-matters/prioridades-del-directorio-en-latinoamerica](https://www.ey.com/es_cl/board-matters/prioridades-del-directorio-en-latinoamerica)
- Concepto. (2021). *Técnicas de investigación*. Obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Confecoop. (17 de enero de 2022). *Perspectivas económicas para el cooperativismo 2022*. Obtenido de <https://confecoop.coop/actualidad/actualidad-2022/perspectivas-economicas-para-el-cooperativismo-2022/>
- Cuestiones laborales. (2022 de junio de 2022). *¿Qué es y cómo funciona la absorción y compensación de salarios?* Obtenido de <https://www.cuestioneslaborales.es/la-compensacion-y-absorcion-de-salarios/>
- Delgado, A. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión ambiental para la Cooperativa Agraria Industrial “Naranjillo” Ltda. [tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]*. repositorio. Obtenido de

[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1529/DANW\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1529/DANW_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Duaete, C. (2023). *Gobierno electrónico y su influencia en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Catalina de Moquegua Ltda 103 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman]*. Repositorio. Obtenido de Repositorio:

[http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/5001/460\\_2023\\_duarte\\_paulino\\_cr\\_espg\\_maestria\\_auditoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/5001/460_2023_duarte_paulino_cr_espg_maestria_auditoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Elkington, J. (1990). *Hace 25 años acuñó la frase "triple resultado final". He aquí por qué es hora de repensarlo*. Obtenido de Harvard Business Review: [https://www.aqa.org.uk/resources/business/as-and-a-level/business-7131-7132/teach/teaching-guide-elkingtons-triple-bottom-](https://www.aqa.org.uk/resources/business/as-and-a-level/business-7131-7132/teach/teaching-guide-elkingtons-triple-bottom-line#:~:text=The%20Triple%20Bottom%20Line%20was%20a%20phrase%20introduced,socially%20responsible%20it%20is%20in%20relation%20to%20emp)

[line#:~:text=The%20Triple%20Bottom%20Line%20was%20a%20phrase%20introduced,socially%20responsible%20it%20is%20in%20relation%20to%20emp](https://www.aqa.org.uk/resources/business/as-and-a-level/business-7131-7132/teach/teaching-guide-elkingtons-triple-bottom-line#:~:text=The%20Triple%20Bottom%20Line%20was%20a%20phrase%20introduced,socially%20responsible%20it%20is%20in%20relation%20to%20emp)

Ética fund: Inversiones responsables. (2019). *Informe de engagement 2019: el diálogo con las sociedades y el voto en las juntas de accionistas*. Obtenido de <https://www.eticasgr.com/es/storie/profundizacion/engagement-report-2019>

Ferrero, M., & Pérez, B. (2022). *Estudio de la sostenibilidad empresarial de los servicios Bancarios tras el impacto del COVID-19 en entidades Financieras Ubicadas en san Isidro [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]*. Repositorio. Obtenido de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16480/Ferrero\\_Perez-Estudio-sostenibilidad-empresarial-servicios-bancarios%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16480/Ferrero_Perez-Estudio-sostenibilidad-empresarial-servicios-bancarios%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Foro marketing. (2022). *Fuentes de datos*. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=fuente+de+datos+es%2C+2022&source=hp&ei=I>

SSfY6KyGone5OUPj52a8AU&iflsig=AJiK0e8AAAAAY58yMSI9TUaln9uJgIFXJB  
s5aJBI2AA2&ved=0ahUKEwjxrzosIP8AhUJL7kGHY-

OBI4Q4dUDCAk&uact=5&oq=fuente+de+datos+es%2C+2022&gs\_lcp=Cgdnd3Mtd  
2l6EAMyBQ

Gallup. (2014). *Five ways to improve employee engagement*. Obtenido de <http://businessjournal>.

Gil A., M., & Barcellos, P. (2010). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI. *Galega de Economía*,. Obtenido de file:///C:/Users/kevin/Downloads/Dialnet-OsDesafiosParaASostibilidadeEmpresarialNoSeculoXXI-3775777.pdf

Go íntegro. (2017). *Los 3 desafíos del Employee Engagement en 2017*. Obtenido de Go íntegro. (2017). Los 3 desafíos del Employee Engagement en 2017: Resultados del <https://www.gointegro.com/es/guias-y-estudios/los-3-desafios-employeeengagement-2017/>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Herra, P., & Reyes, D. (2022). *Nivel de engagmente laboral en los colaboradores de una entidad Financiera de la Ciudad de Trujillo 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]*. Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33645/Herrera%20Carrillo%2c%20Pedro%20Antonio%20-%20%20Reyes%20Espinal%2c%20Diego%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Interim Group. (12 de julio de 2023). *Artículo sobre engagement laboral*. Obtenido de <https://interimgrouphr.com/articulos/engagement-laboral/>

Juarez, B. (28 de julio de 2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80->



de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html

Lozano, V. (10 de junio de 2021). *Sostenibilidad: tema prioritario para las empresas en América Latina*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/120415-sostenibilidad-tema-prioritario-para-las-empresas-en-america-latina>

Meneses, A. (2023). Nivel de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre” en la ciudad de Ibarra-Ecuador. *Espacios*, 43(6). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a23v44n06/a23v44n06p02.pdf>

Neiva, E., Torres, C., & Mendonca, H. (2017). *Organizational Psychology and Evidence-Based Management: What Science Says About Practice*. Springer. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&nrm=iso)

Oneto , A. (30 de julio de 2020). *COVID-19 y sostenibilidad empresarial*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/voz-regional/2020/07/covid-19-y-sostenibilidad-empresarial.html/>

Reynoso, M. (1 de agosto de 2022). *¿Problemas de engagement en tus colaboradores? Los líderes podrían ser la causa*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Problemas-de-engagement-en-tus-colaboradores-Los-lideres-podrian-ser-la-causa-20220731-0003.html>

Rodó, P. (22 de junio de 2019). *Tau de Kendall (I)*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-i.html>

Rodriguez, M. (9 de febrero de 2018). *Las empresas que no avanzan en desarrollo sostenible pierden cuota de mercado*. Obtenido de <https://www.nuevatribuna.es/articulo/consumo/interesa-empresas-avanzar-desarrollo-s/20180207160610148299.html>

- Romero, V. (8 de noviembre de 2018). *¿Por qué es importante la sostenibilidad empresarial*. Obtenido de <https://ruizhealytimes.com/vr/por-que-es-importante-la-sostenibilidad-empresarial/>
- Rus, E. (2020). *Investigación aplicada*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *WORK ENGAGEMENT SCALE*. Obtenido de [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English.pdf#:~:text=Based%20on%20the%20pervious%20definition%2C%20a%20self-report%20questionnaire,aspects%20of%20work%20engagement%3A%20vigor%2C%20dedication%2C%20and%20](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf#:~:text=Based%20on%20the%20pervious%20definition%2C%20a%20self-report%20questionnaire,aspects%20of%20work%20engagement%3A%20vigor%2C%20dedication%2C%20and%20)
- Universidad Tecnológica del Callao (UTEC) . (26 de abril de 2022). *Sostenibilidad en el Perú: avances y retos*. Obtenido de <https://posgrado.utec.edu.pe/sostenibilidad-en-peru-avances-y-retos/>
- Vinces, A. (2018). *Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución Finaciera CMAC Piura Chiclayo 2018 [Tesis prgrado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4910/Vinces%20Cayota%20Aracely%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wolff, B. (2019). *The Truth About Employee Disengagement*. Obtenido de <https://extension.psu.edu/employee-disengagement-and-the-impact-of-leadership#:~:text=Disengagement%20is%20a%20major%20problem%20with%20estimates%20suggesting,associated%20with%20disengagement%20at%20the%20workplace%20%28Wolff%2C%202019%29>.

- Zapata, C. (2021). *El engagement laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de un restaurante de Magdalena del Mar, Lima 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad César vallejo]*. Repositorio. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97135/Zapata\\_VCJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97135/Zapata_VCJ-SD.pdf?sequence=1)
- Zapata, J. (2020). *Bancolombia: Una estrategia de sostenibilidad y comunicación par el sector financiero [Trabajo de Grado para Título, Pontificia Universidad Javeriana]*. Repositorio. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54594/TG%20%20ZAPATA%20SANABRIA%20JULIANA.pdf>

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Independiente</b> Engagement laboral  <b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía laboral</li> <li>• Dedicación al trabajo</li> <li>• Absorción laboral</li> </ul> <b>Variable Dependiente</b> Sostenibilidad empresarial  <b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenibilidad económica.</li> <li>• Sostenibilidad ambiental.</li> <li>• Sostenibilidad social.</li> </ul>	<b>Tipo de Investigación</b> Aplicada  <b>Nivel de Investigación</b> Correlacional  <b>Diseño de Investigación</b> No Experimental  <b>Método de Investigación</b> Deductiva	<b>Población</b> 118 trabajadores  <b>Muestra</b> No aplica  <b>Procesamiento de datos</b> Estadística descriptiva
¿Cuál es la relación entre engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021?	Determinar la relación entre engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021.	Engagement laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021.			
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>			
a. ¿Cuál es la relación entre energía laboral y la sostenibilidad económica empresarial? b. ¿Cuál es la relación entre dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental empresarial? c. ¿Cuál es la relación entre absorción laboral y sostenibilidad social empresarial?	a. Determinar la relación entre energías laborales y sostenibilidad económica. b. Determinar la relación entre dedicación al trabajo y sostenibilidad ambiental. c. Determinar la relación entre absorción laboral y sostenibilidad social.	a. Energía laboral se relaciona significativamente con sostenibilidad económica. b. Dedicación al trabajo se relaciona significativamente con sostenibilidad ambiental. c. Absorción laboral se relaciona significativamente con la sostenibilidad social.			

## Anexo 2. Cuestionario

Estimado señor (a), trabajador el presente cuestionario se ha elaborado con la finalidad de recolectar información para desarrollar la tesis titulada: “Engagement laboral y sostenibilidad empresarial” en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, por lo que suplicamos a usted responder cada una de las preguntas con la veracidad del caso, marcando una “X” sobre la opción de respuesta de su preferencia.

### I. Datos generales

1. Edad: .....
2. Género: .....
3. Tiempo laboral: .....
4. Función que cumple: .....

### II. Ítems sobre engagement laboral y sostenibilidad empresarial

	ENGAGEMENT LABORAL	ESCALA				
		5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	2. Muy pocas veces	1. Nunca
	<b>ENERGÍA LABORAL</b>					
5	¿Sus compañeros aplican suficiente energía en sus labores?					
6	¿Sus compañeros muestran resistencia mental en el trabajo?					
7	¿Sus compañeros aplican suficiente esfuerzo en el trabajo?					
	<b>DEDICACIÓN AL TRABAJO</b>					
8	¿Sus compañeros muestran entusiasmo en el trabajo?					
9	¿Sus compañeros muestran inspiración en el trabajo?					
10	¿Sus compañeros se plantean retos en el trabajo?					
	<b>ABSORCIÓN LABORAL</b>					
11	¿Sus compañeros se concentran en el trabajo?					
12	¿Sus compañeros sienten felicidad con su trabajo?					
13	¿Sus compañeros muestran adicción al trabajo?					
		<b>ESCALA</b>				

	<b>SOSTENIBILIDA EMPRESARIAL</b>	<b>5. Siempre</b>	<b>4. Casi siempre</b>	<b>3. A veces</b>	<b>2. Muy pocas veces</b>	<b>1. Nunca</b>
	<b>SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA</b>					
14	¿La Cooperativa muestra crecimiento de oferta crediticia?					
15	¿La Cooperativa muestra crecimiento de inversiones?					
16	¿La Cooperativa muestra crecimiento patrimonial?					
	<b>SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL</b>					
17	¿La Cooperativa oferta servicios y productos crediticios inocuos?					
18	¿La Cooperativa desarrolla gestión de buenas prácticas comerciales?					
19	¿La Cooperativa fomenta reducción de contaminación ambiental?					
	<b>SOSTENIBILIDAD SOCIAL</b>					
20	¿La Cooperativa crea oportunidades de empleo?					
21	¿La Cooperativa contribuye al desarrollo social y económico de la región?					
22	¿La Cooperativa busca satisfacción de sus empelados?					

Muchas gracias por su colaboración

### Anexo 3: Validación experto 1

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **BADAJOS RAMOS JESÚS**  
 1.2 Institución donde labora: **UNSCH**  
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO**  
 1.4 Autor(a) (es) (as) del instrumento: **BACH. ALARCÓN TENORIO, ALEXSANDER**  
**BACH. PÉREZ HUARANCCA, YUSIYEN DARVIN**  
 1.5 Título de la investigación: **ENGAGEMENT LABORAL Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA, AYACUCHO - 2021**

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				91
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																				91
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				85
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítems.																				90
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																				88
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																				92
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				94
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																				90
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				91
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																				89

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **SE RECOMIENDA SU APLICACIÓN.**  
 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:  $(901/10)(0.20) = 18.02$

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, marzo de 2022

FIRMA:

DNI.: 28307210 TEL.: 966906041



Anexo 3: Validación experto 2

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante: VALLADARES RODRIGUEZ ZOMELI FRANCISCO

1.2 Institución donde labora: UNSCH

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO

1.4 Autor(a) (es) (as) del instrumento: BACH. ALARCÓN TENORIO, ALEXANDER

BACH. PÉREZ HUARANCA, YUSIYEN DARVIN

1.5 Título de la investigación: ENGAGEMENT LABORAL Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA, AYACUCHO - 2021

II. EL ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				86
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.												65								
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				86
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítems.																80				
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.															73					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.															68					
CONSISTENCIA	Utiliza referencias bibliográficas.																				37
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																				86
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				90
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																				90

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:  $81,1 \rightarrow (90/10)(0.20) = 16,22$

LUGAR Y FECHA: 25/03/2022

FIRMA:



DNI: 09215317 TEL. 966500454

**Anexo 3: Validación experto 3**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: BERROCAL CHILLCE JUDITH
- 1.2 Institución donde labora: UNSCH
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO
- 1.4 Autor(a) (es) (as) del instrumento: BACH. ALARCON TENORIO, ALEXSANDER  
BACH. PÉREZ HUARANCA, YUSIYEN DARVIN
- 1.5 Título de la investigación: ENGAGEMENT LABORAL Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CRISTÓBAL DE HUAMANCA, AYACUCHO - 2021

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					86
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.										60											
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																					86
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítem.																60					
SUFICIENCIA	Valen las dimensiones en cantidad y claridad.															71						
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.										60											
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referencias bibliográficas.																					86
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																					86
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																					90
PERTINENCIA	Es acertivo y funcional para la ciencia.																					90

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** ENTIDAD FINANCIERA QUE SE REFIERE

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**  $(795/10) (0,20) = 15,9$

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, 13 de abril

FIRMA: 

DNI 40015574

TEL. 968 554 688

## Anexo 4: Data procesada

**Tabla 14**

*Edad*

Edad	Total	%
19 - 28	36	31%
29 a 38	46	39%
39 a 48	20	17%
49 a más	16	14%
TOTAL	118	100%

**Tabla 12**

*Género*

Género	Total	%
Mujeres	50	42%
Varones	68	58%
TOTAL	118	100%

**Tabla 13**

*Condición laboral*

Condición laboral	Total	%
Contrato permanente	47	40%
Contrato temporal	71	60%
TOTAL	118	100%

**Tabla 14**

*Función ocupacional*

Función laboral	Total	%
Directivo	21	18%
Trabajador	97	82%
TOTAL	118	100%

**Tabla 15***Energía laboral y crecimiento de oferta crediticia*

¿Sus compañeros aplican suficiente energía en sus labores?			¿La Cooperativa muestra crecimiento de oferta crediticia?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	15	13%	Siempre	23	19%
Casi siempre	20	17%	Casi siempre	28	24%
A veces	38	32%	A veces	38	32%
Muy pocas veces	40	34%	Muy pocas veces	26	22%
Nunca	5	4%	Nunca	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabla 16***Resistencia mental en el trabajo y crecimiento de inversiones*

¿Sus compañeros muestran resistencia mental en el trabajo?			¿La Cooperativa muestra crecimiento de inversiones?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	9	8%	Siempre	22	19%
Casi siempre	13	11%	Casi siempre	39	33%
A veces	29	25%	A veces	39	33%
Muy pocas veces	53	45%	Muy pocas veces	16	14%
Nunca	14	12%	Nunca	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabla 20***Aplicación de esfuerzo laboral y crecimiento patrimonial*

¿Sus compañeros aplican suficiente esfuerzo en el trabajo?			¿La Cooperativa muestra crecimiento patrimonial?		
	TOTAL	%		TOTAL	%
Siempre	11	9%	Siempre	29	25%
Casi siempre	15	13%	Casi siempre	33	28%
A veces	35	30%	A veces	39	33%
Muy pocas veces	41	35%	Muy pocas veces	14	12%
Nunca	16	14%	Nunca	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabla 21***Entusiasmo en el trabajo y oferta de servicios/productos de calidad*

¿Sus compañeros muestran entusiasmo en el trabajo?	TOTAL	%	¿La Cooperativa oferta servicios y productos crediticios de calidad?	TOTAL	%
Siempre	19	16%	Siempre	9	8%
Casi siempre	22	19%	Casi siempre	14	12%
A veces	44	37%	A veces	35	30%
Muy pocas veces	25	21%	Muy pocas veces	54	46%
Nunca	8	7%	Nunca	6	5%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabla 17***Inspiración en el trabajo y eficacia de cadena de valor*

¿Sus compañeros muestran inspiración en el trabajo?	TOTAL	%	¿La Cooperativa es eficaz en la cadena de valor?	TOTAL	%
Siempre	17	14%	Siempre	14	12%
Casi siempre	22	19%	Casi siempre	24	20%
A veces	37	31%	A veces	26	22%
Muy pocas veces	35	30%	Muy pocas veces	49	42%
Nunca	7	6%	Nunca	5	4%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabla 18***Planteamiento de retos laborales y contribución al desarrollo regional*

¿Sus compañeros se plantean retos en el trabajo?	TOTAL	%	¿La Cooperativa contribuye al desarrollo social y económico de la región?	TOTAL	%
Siempre	14	12%	Siempre	24	20%
Casi siempre	19	16%	Casi siempre	29	25%
A veces	41	35%	A veces	34	29%
Muy pocas veces	39	33%	Muy pocas veces	25	21%
Nunca	5	4%	Nunca	6	5%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabla 19***Concentración en el trabajo y creatividad e innovación*

¿Sus compañeros se concentran en el trabajo?	TOTAL		¿Sus compañeros son creativos e innovadores?	TOTAL	
		%			%
Siempre	12	10%	Siempre	21	18%
Casi siempre	16	14%	Casi siempre	25	21%
A veces	38	32%	A veces	38	32%
Muy pocas veces	42	36%	Muy pocas veces	30	25%
Nunca	10	8%	Nunca	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabla 20***Felicidad en el trabajo y control de emociones*

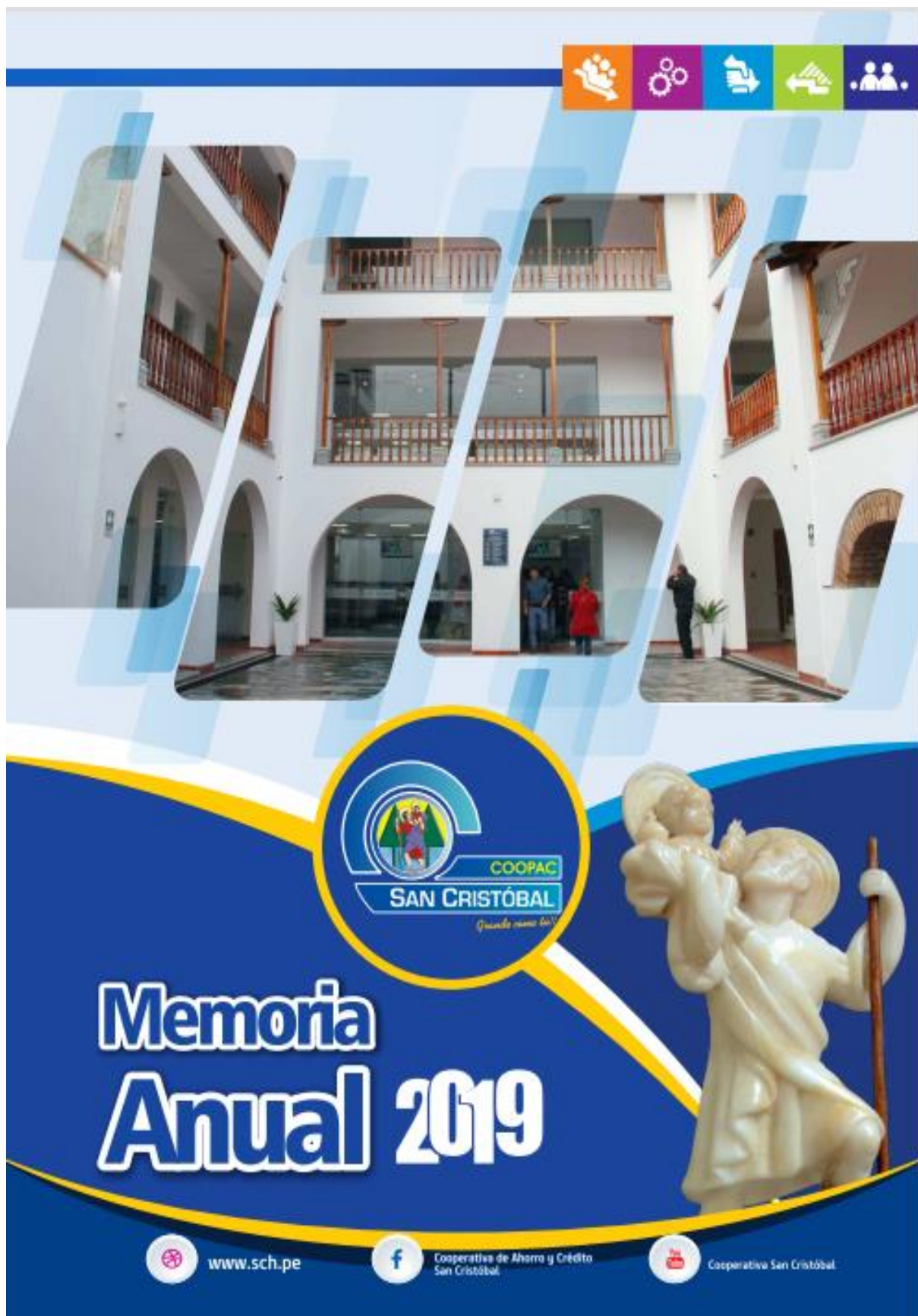
¿Sus compañeros sienten felicidad con su trabajo?	TOTAL		¿Sus compañeros controlan sus emociones?	TOTAL	
		%			%
Siempre	7	6%	Siempre	10	8%
Casi siempre	13	11%	Casi siempre	15	13%
A veces	29	25%	A veces	28	24%
Muy pocas veces	51	43%	Muy pocas veces	44	37%
Nunca	18	15%	Nunca	21	18%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabla 21***Adicción al trabajo y resiliencia laboral*

¿Sus compañeros muestran adicción al trabajo?	TOTAL		¿Sus compañeros son resilientes laborales?	TOTAL	
		%			%
Siempre	4	3%	Siempre	16	14%
Casi siempre	9	8%	Casi siempre	20	17%
A veces	35	30%	A veces	31	26%
Muy pocas veces	54	46%	Muy pocas veces	39	33%
Nunca	16	14%	Nunca	12	10%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>



Anexo 5: Fuente de datos de la Cooperativa



## MEMORIA ANUAL

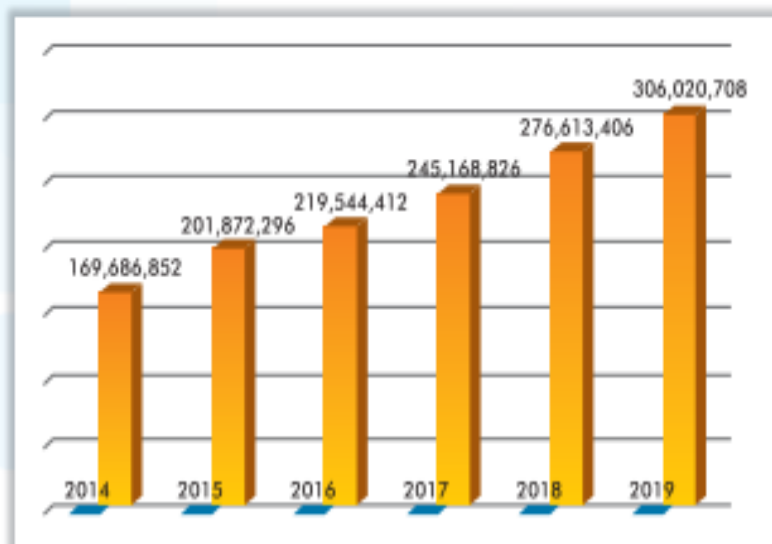
### CAPITAL SOCIAL:

El capital social está conformado por los aportes. Al cierre del 2019 se alcanzó a S/ 64'536,651, representando un crecimiento del 9% en comparación al año 2018.



El 80% de la participación de los aportes se concentra en 5 agencias: Agencia Principal tiene una participación del 57%, seguida de la Agencia Huanta 8%, Ica 6%, Lima Arenales 5% y Agencia Jesús Nazareno 4%. Y el resto de agencias tiene referente de participación en menores porcentajes.

### EVOLUCIÓN DE COLOCACIONES S/.



FUENTE: Propio

La cartera de colocaciones al cierre del 2019 está representada en S/. 306'020,708, con un crecimiento de S/. 29'407,302 (10.63%), frente al ejercicio 2018.



## ACTIVOS TOTALES

Los activos totales al 31 de diciembre 2019 alcanzaron S/ 373'832,485 cifra superior en S/ 25'121,44 (+7%) a la del año anterior, impulsado por el incremento de la cartera de créditos la cual representa el 77% de los activos, y se incrementó en S/ 29'407,302.00 (+10%) en el ejercicio.

La cartera total de la Cooperativa al 31 de diciembre 2019 ascendió S/ 306'020,708.00, mostrando un crecimiento anual de 10.63%.

La cuenta disponible alcanzó un monto de S/ 56'684,403.00 constituida principalmente por depósitos en instituciones financieras, incrementando en S/ 3'688,730.00 (+6.96%) en comparación al 2018 como resultado de mayores depósitos.

El rubro inmuebles, maquinarias y equipos es de S/ 27'819,626.00 cifra inferior en S/ 5'326,897.00 a causa de la aplicación periódica depreciación a los activos fijos de la Cooperativa.

Por su parte el rubro cuentas por cobrar a diciembre 2019 es de S/ 535,950.98 cifra inferior en S/ 1'583,065 a causa del incremento en las provisiones generadas en TFC y Presta Perú, quienes se provisionaron a recomendación de la SBS.

Los activos representan los derechos y acciones que posee nuestra entidad.



## PATRIMONIO NETO

El patrimonio neto al 31 de diciembre 2019 ascendió a S/ 95'730,928.00, habiéndose incrementado en S/ 4'539,941.00 (+4%) con respecto a diciembre 2018, explicado por el incremento en el capital social de la Cooperativa que se encuentra integrado por las aportaciones periódicas que realizan los socios. El nivel del patrimonio en relación a los activos brindan una adecuada solvencia, así el índice de patrimonio / activo es de 26%.



## INGRESOS FINANCIEROS

Los ingresos totales ascendieron a S/ 53'728,449.00, mostrando un crecimiento de 7.54% en el año 2019, explicado principalmente por el incremento de los ingresos por intereses de créditos.

**TENDENCIA DE MOROSIDAD**

FUENTE: Propia

La cartera de morosidad viene con una ligera caída desde el año 2016 de 7.81% al año 2019 en 6.48%

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS TITULADO “ENGAGEMENT LABORAL Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA AYACUCHO 2021” PRESENTADO POR LOS BACHILLERES ALEXSANDER ALARCON TENORIO Y YUSIYEN DARVIN PEREZ HUARANCCA**

En la ciudad de Ayacucho a los 06 días del mes setiembre del año dos mil veinte y tres, siendo las once horas con 05 minutos del presente día, en la Sala de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables presidido con la asistencia de los señores jurados: Lic. EUSTERIO ORE GUTIERREZ, Lic. RICARDO MOISES JORGECHAGUA y Lic. ELVIS HUAIHUA FLORES, presidido por el Lic. EUSTERIO ORE GUTIERREZ Y en representación del Decano de la FCEAC, en mérito al MEMORANDO N° 0143-2023-FCEAC-UNSC de fecha 04 de setiembre del 2023 y ejerciendo como secretario Docente la Lic. JUDITH BERROCAL CHILLCCE, designado mediante MEMORANDO N° 0142-2023-FCEAC-UNSC de fecha 04 de setiembre de 2023.

Acto seguido el Sr. presidente apertura el acto académico e invita al secretario docente a la lectura respectiva de la RESOLUCIÓN DECANAL N.º 382-20223-UNSC-FCEAC-D de fecha cuatro de setiembre del año dos mil veinte y tres, que declara expedito en su artículo primero la sustentación de la tesis titulado “ENGAGEMENT LABORAL Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA AYACUCHO 2021” para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Seguidamente el Señor Presidente solicita a los bachilleres efectuar la exposición y sustentación de la tesis mencionada anteriormente, por el tiempo de 40 minutos.

Terminada la exposición, el Sr. Presidente solicita a los señores jurados docentes las respectivas preguntas y repreguntas relacionadas a la tesis referida anteriormente en el orden siguiente:

**PRIMERO:** La Lic. ELVIS HUAIHUA FLORES, da inicio para efectuar las preguntas y repreguntas vinculadas a la tesis materia de sustentación académica, ¿Cuál es el medio de verificación para la poca calidad de procedimientos laborales?. ¿qué Autor propone la teoría de engagement? ¿dónde encuentro en tu tesis las referencias? ¿la teoría del tema es vigente o actual? ¿En cuanto a lo indicadores que plantea la teoría? ¿ Que es impacto social de las inversiones? ¿delimitación temporal? ¿a quienes encuestaron en el trabajo? ¿precisar nivel y tipo de investigación? ¿Alfa crombach 0.87 que significa? ¿Cuáles son las variables de control? ¿Han medido los ítems y dimensiones? ¿en la discusión que se hace, que insumo utilizaos en la discusión? ¿diferencias de sostenibilidad y desarrollo?

**SEGUNDO:** Continúa el Lic. MOISES JORGECHAGUA SAAVEDRA para efectuar las preguntas y repreguntas vinculadas a la tesis materia de sustentación académica,

**SEGUNDO:** continua e Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra para efectuar las preguntas y repreguntas vinculadas a la tesis materia de sustentación académica, ¿explique la metodología utilizada? ¿la sostenibilidad y enggement es cualitativa o cuantitativa? ¿Cuándo realizaron la encuesta? ¿la sostenibilidad hace en la cooperativa? ¿cuánto por ciento de energía laboral gastan los trabajadores? ¿expliquen la discusión?

**TERCERO:** el Lic. Eusterio Ore Gutiérrez efectúa las preguntas y repreguntas vinculadas a la tesis materia de sustentación académica, ¿Cuál es el aporte de trabajo? ¿Qué factores no se consideraron en el engagement? ¿Cuál es el nivel de instrucción de los trabajadores? ¿Quiénes son los que aportan más al engagement? ¿qué genero se compromete con el engagement? ¿dificultades para hacer el trabajo de investigación?

Siendo las doce horas con veinte y cinco minutos concluye la etapa de preguntas y repreguntas por los señores jurados docentes, seguidamente el señor presidente invita a los bachilleres y publico en general abandonar la sala para deliberar los resultados y la respectiva calificación correspondiente, cuyo resultado es la siguiente:


JURADO1: 12

JURADO 2: 08

JURADO 3: 12

**PROMEDIO 11= NOTA: 11 (ONCE) APROBADO POR MAYORÍA**

Siendo las trece horas del mismo día, se concluye con el acto académico de sustentación y en fe de lo actuado, firman al pie de l presente documento como muestra y señal de conformidad.

  
.....  
Lic. Eusterio Ore Gutiérrez  
Jurado- Presidente (E)

  
.....  
Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra  
Jurado

  
.....  
Lic. Elvis Huaihua Flores  
Jurado

  
.....  
Lic. Judith Berrocal Chillcce  
Secretario

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO****No 043/23-EPAE/FCEAC/UNSCH**

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Alexsander Alarcón Tenorio**  
**Bach. Yusiye Darvin Pérez Huaranca**
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Borrador de Tesis
5. Título del trabajo académico: **Engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 5 de diciembre 2023
8. Fecha de evaluación: 5 de diciembre 2023
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*9%	** APROBADO

\*Consignar el porcentaje de similitud

\*\*Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 5 de diciembre de 2023



**Dr. Eusterio Oré Gutiérrez**  
Docente-Instructor

# Engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021

por Alexander y Yusiya Darvin Alarcón Tenorio y Pérez Huaranca

Fecha de entrega: 05-dic-2023 10:16a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2248800529

Nombre del archivo: PARA\_TURNITIN\_DARVIN\_Y\_ALEXSANDER.pdf (1.55M)

Total de palabras: 20806

Total de caracteres: 126164

Engagement laboral y sostenibilidad empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.revistaespacios.com Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	monitoreo.servir.gob.pe Fuente de Internet	<1%
6	apptransparencia.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to University of Exeter Trabajo del estudiante	<1%
8	extension.psu.edu Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://www.nuevatribuna.es">www.nuevatribuna.es</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.udaff.edu.pe">repositorio.udaff.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Centro Europeo de Postgrado - CEUPE Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repository.lasalle.edu.co">repository.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://repositorio.ucss.edu.pe">repositorio.ucss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://revistascientificas.cuc.edu.co">revistascientificas.cuc.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
22	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo