

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA

“ENGAGEMENT Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
MANTENIMIENTO DE TRUJILLO”

Área de investigación:

Psicología de las organizaciones y del trabajo

Autora:

Bach. María Fernanda Cisneros Carrasco

Jurado Evaluador:

Presidente: Diana Jacqueline Salinas Gamboa

Secretario: Juan Carlos Vásquez Muñoz

Vocal: Edmundo Eugenio Arévalo Luna

Asesora:

Martha Linda Sotelo Sánchez

Código Orcid: 0000-0001-7137-2037

TRUJILLO – PERÚ

2021

Fecha de sustentación: 2021/06/03

**“ENGAGEMENT Y CLIMA
LABORAL EN TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE
MANTENIMIENTO DE
TRUJILLO”**

PRESENTACIÓN

Sres. miembros del jurado

Conforme a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, presento a ustedes la investigación denominada “Engagement y clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo”, para ser sometida a su evaluación profesional con el objetivo de obtener el título de Licenciada en Psicología.

Teniendo plena seguridad que se le dará el merecido valor y mostrando apertura a sus correcciones, agradezco de antemano las sugerencias y juicios que se realicen a la investigación.

Bach. María Fernanda Cisneros Carrasco.

DEDICATORIA

A Dios, que me ha guiado en cada etapa, protegiéndome y brindándome fortaleza para proseguir adelante.

A mis padres y hermanos, quienes han velado por mi bienestar y educación, apoyándome constantemente, brindándome su plena confianza en cada reto que me tocaba afrontar, sin dudar en mi conocimiento y capacidad.

A mi asesora Mg. Martha Linda, por motivarme, orientarme y brindarme su apoyo incondicional.

A mis profesores, por todas las enseñanzas brindadas, quienes construyeron mi formación científica y humanística.

AGRADECIMIENTOS

A los trabajadores de mantenimiento de la Universidad Privada Antenor Orrego, que voluntariamente me apoyaron en el desarrollo de esta investigación.

A mi Asesora, la Mg. Linda Sotelo, pues a través de su tutela fue posible culminar la presente investigación, mediante la que espero alcanzar mi sueño de lograr mi título profesional.

Además, quiero expresar mi franco agradecimiento a todas las personas cercanas que permanecieron a mi lado, empleando su valioso tiempo para la elaboración de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
CAPÍTULO I	12
MARCO METODOLÓGICO	12
1.1. EL PROBLEMA.....	13
1.1.1. Delimitación del problema.....	13
1.1.2. Formulación del problema	17
1.1.3. Justificación del estudio.....	18
1.1.4. Limitaciones.....	19
1.2. OBJETIVOS	19
1.2.1. Objetivos generales	19
1.2.2. Objetivos específicos.....	19
1.3. HIPÓTESIS	20
1.3.1. Hipótesis generales	20
1.3.2. Hipótesis específicas	20

1.4. VARIABLES E INDICADORES	20
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN.....	21
1.5.1. Tipo de investigación	21
1.5.2. Diseño de investigación.....	21
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
1.6.1. Población.....	22
1.6.2. Muestra.....	22
1.6.3. Muestreo.....	23
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	23
1.7.1. Técnicas	23
1.7.2. Instrumentos de recolección de datos	23
1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	26
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	26
CAPITULO II	28
MARCO REFERENCIAL TEÓRICO.....	28
2.1. Antecedentes	29
2.2. Marco teórico.....	34
2.2.1. Engagement	34
2.2.2. Clima laboral.....	41
2.3. Marco conceptual.....	48
CAPITULO III	50
RESULTADOS	50

CAPITULO IV	60
ANÁLISIS DE RESULTADOS	60
CAPITULO V	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1. Conclusiones.....	71
5.2. Recomendaciones.....	72
CAPÍTULO VI.....	73
REFERENCIAS Y ANEXOS.....	73
6.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
6.2. ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Distribución de la población de colaboradores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, según género.....</i>	22
Tabla 2 <i>Distribución de la muestra de colaboradores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, según género.....</i>	22
Tabla 3 <i>Nivel de Engagement en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo</i>	51
Tabla 4 <i>Nivel de Engagement según dimensiones, en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.....</i>	52
Tabla 5 <i>Nivel de Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo</i>	53
Tabla 6 <i>Nivel de Clima Laboral según dimensiones, en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.....</i>	54
Tabla 7 <i>Correlación entre Engagement y Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.....</i>	56
Tabla 8 <i>Correlación entre la dimensión Vigor del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo</i>	57
Tabla 9 <i>Correlación entre la dimensión Dedicación del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo</i>	58
Tabla 10 <i>Correlación entre la dimensión Absorción del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo</i>	59

RESUMEN

La presente investigación buscó encontrar la relación entre Engagement y Clima laboral, en una empresa de mantenimiento de la ciudad de Trujillo, empleándose una muestra de 150 colaboradores, de ambos sexos, con edades entre los 18 y 60 años, y con contrato vigente en el 2019. Se empleó la Escala de Engagement en el Trabajo (UWES) de Hallberg y Schaufeli, y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma. Los hallazgos mostraron correlación muy significativa, directa y en grado medio ($p < .01$), entre las dimensiones de Engagement (Vigor, Dedicación, Absorción) y las dimensiones de clima laboral (Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales), concluyéndose que a mayor Engagement, mayor Clima laboral.

Palabras clave: engagement, clima laboral.

ABSTRAC

This research seeks to find the relationship between Engagement and Work environment, in a maintenance company in the city of Trujillo, using a sample of 150 employees, of both sexes, aged between 18 and 60 years, and with a current contract in the 2019. The Work Engagement Scale (UWES) of Hallberg and Schaufeli, and the Work Climate Scale (CL-SPC) of Palma were used. The findings showed a very significant, direct and medium degree correlation ($p < .01$), between the dimensions of Engagement (Vigor, Dedication, Absorption) and the dimensions of work environment (Personal fulfillment, Work involvement, Supervision, Communication, Work Conditions), concluding that the greater the Engagement, the greater the Work Environment.

Keywords: Engagement, Work Climate.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema

Actualmente, con la globalización, se vienen dando múltiples cambios en las organizaciones y en el mundo laboral. Muchas empresas tratan de mantenerse vigentes a pesar de la disminución de ingresos y la reducción de número de empleados, sin embargo, existen diferentes opciones, como desarrollar al recurso humano, para que las organizaciones se sostengan y puedan seguir creciendo con la misma excelencia que la sociedad los conoce y, además, les caracteriza. Esto ha traído como consecuencia, que la conexión psicológica de los empleados con la organización adquiera una mayor relevancia.

Las corporaciones actuales requieren colaboradores proactivos, que se involucren con su empleo y que a la vez se comprometan con los estándares de calidad del mercado, es decir, que direccionen sus esfuerzos hacia ejecutar eficaz y eficientemente las responsabilidades de su área, en función de contribuir a través de su labor, al logro y concreción de los objetivos y metas de la corporación a la que pertenecen, este involucramiento es conocido como Engagement en el trabajo.

Salanova, Martínez y Llorens (2005) manifiestan que el Engagement se plantea como una visión empresarial y como una visión a nivel social. La primera, se asocia de manera acertada con respecto al rendimiento y el compromiso organizacional, y de forma inversa con la rotación e inclinación a desistir al mismo. Respecto a la segunda, el engagement se observa como un proceso psicosocial que nace en los estratos sociales y, además, se origina en la capacidad grupal o la efectividad colectiva.

De esta manera, se puede interpretar que los trabajadores engaged perciben o logran ver su labor como una vivencia alentadora y dinámica, motivándolos a destinar su tiempo y esfuerzo al trabajo, ya que lo perciben como una actividad significativa,

valiosa, e incluso, interesante y apasionante. De esta forma, se hace evidente lo importante que es para las organizaciones contar con este tipo de trabajadores, debido a que, a través de su involucramiento, es posible alcanzar un adecuado desarrollo y mejor continuidad de las operaciones necesarias para la expansión de la actividad económica a la que se abocan, independientemente del rubro al que estas pertenezcan.

No obstante, en un estudio realizado por Gallup (2013) se evidenció que, en todo el mundo, solo un 13% de trabajadores activos en 142 países está verdaderamente involucrado con su empleo. En países latinoamericanos, se ha encontrado niveles bajos de Engagement, por ejemplo, en Argentina (16%); Bolivia (22%); Brasil (27%); Chile (23%); Honduras (19%); México (12%); y Perú (16%). Esta data revela que menos del 30% de colaboradores de diversas corporaciones poseen adecuados niveles de Engagement, evidenciando así una clara problemática donde la mayoría de personas laboralmente activas no se involucran en sus trabajos, sobre todo con el desarrollo de las actividades que puede o debe realizar para la empresa donde prestan servicio; demostrando falta de motivación e interés y por ende una escasez de esfuerzo para desarrollar de manera adecuada su trabajo.

En el contexto peruano, Deloitte Perú (Redacción Gestión, 2015) realizó un estudio sobre Engagement, en el cual se pudo determinar que el 87% de quienes lideran Recursos Humanos y Negocio afirman que la falta de Engagement de los colaboradores es razón suficiente para generar un malestar al que se enfrentan las empresas. En esta línea, el 60% manifestaron no poseer un sistema que permita la medición y el perfeccionamiento del compromiso laboral.

Sin embargo, no todos los colaboradores presentan el mismo grado de compromiso con la organización, a razón de múltiples factores; los cuales, en gran

medida, tienen relación directa con el ambiente, las condiciones de trabajo, e incluso las relaciones de índole interpersonal que se gestan al interior de la misma. La suma de todos los aspectos mencionados anteriormente, recibe la denominación de Clima laboral.

Moos y Trickett (1984), conceptualizan el Clima laboral como una cualidad interna que se mantiene en la organización como consecuencia de la conducta y las normas que poseen sus miembros, la cual es observada por éstos y hace que la organización tenga un valor diferencial entre la competencia. De esta manera, se afirma que el clima al interior de la empresa es un punto clave en el comportamiento de quienes la integran, y de cómo se forma la reputación de la empresa. Asimismo, logra una conexión de cercanía o alejamiento con quienes forman parte de la empresa, por ende, se manifiesta en independencia, estructura, estímulos, consideración, amabilidad, apoyo y tolerancia.

Sandoval (2004) manifiesta que en el aspecto psicológico del clima laboral se refleja cómo se encuentra funcionando la organización y que consecuencias trae en el ambiente, ya sea de confianza o de temor e inseguridad. Por esta razón, la forma en que un individuo se comporte en su lugar de trabajo no depende nada más de su personalidad sino también de cómo percibe su clima de trabajo y los elementos que componen a la organización.

Robbins y Coulter (2013) mencionan que el Clima laboral significa formar parte de lo que sucede en la empresa y aportar socialmente con los empleados, para que de esta manera se sientan en un ambiente adecuado para trabajar y puedan experimentar climas laborales agradables dentro de la compañía. Asimismo, resaltan que es relevante laborar en un ambiente grato para los trabajadores, ya que este

genera estabilidad, seguridad, compañerismo, propiciando así un mejor desempeño profesional y logros para sí mismos y la organización.

En efecto, Raineri (2006) indica que las organizaciones que son especializadas en transmitir un buen clima laboral logran que sus trabajadores adquieran buenas relaciones, obtengan confianza, tolerancia y autonomía. De esta manera, los trabajadores sentirán un sentido de compromiso hacia las empresas. Además, los empleados deben percibir que sus gerentes se preocupan por sus necesidades y tratan de satisfacerlas de tal manera que aumente su deseo de compromiso para la empresa y así puedan formar un sentido de pertenencia a esta.

Guillen y Guil (2000) afirman que el éxito de una compañía está supeditado a la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral; dicho de otro modo, el clima organizacional será positivo o negativo dependiendo de las percepciones que tengan sus miembros sobre el mismo; en caso de ser percibido como negativo, habrá un desbalance entre sus necesidades, estructura y procedimientos de la organización.

Luna (2018) menciona que, “Las organizaciones no acaban de darle importancia a aspectos como el Clima laboral, sin embargo, afecta a casi un 20% de la productividad de la empresa”. En años recientes, los empleados han estado insatisfechos y descontentos con el Clima laboral debido al notorio desinterés y descuido por parte de las organizaciones donde laboran, es por ello que, recientemente esta variable ha causado preocupación para muchos gerentes y propietarios de organizaciones, quienes solo se enfocaban en obtener o aumentar ingresos.

La falta de importancia del Clima laboral, se refleja en un estudio realizado por ADECCO (Redacción Gestión, 2019) en Perú, para conocer todas las perspectivas de la satisfacción que el trabajador logra obtener dentro de las empresas, en donde halló un nivel bajo de Clima laboral, principalmente debido a que menos del 50% de

organizaciones emplea acciones para optimizar el Clima laboral; además, en el estudio se recomienda que las encuestas de Clima laboral se realicen anualmente, para cuantificar el progreso de la gestión del clima laboral.

Al analizar particularmente la realidad que vivencian los trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, se puede observar que continuamente se encuentran expuestos a la ejecución de actividades laborales que implican un intenso desgaste físico, generado en gran medida, a razón de un manejo prolongado de utensilios, herramientas y maquinaria de trabajo, manteniendo posturas forzadas, y flexión constante de las articulaciones (para limpieza de zonas bajas y poco accesibles), largas jornadas de trabajo que deben afrontar de forma intermitente y la variabilidad del horario mensual a los que deben atenerse; a los cuales, se adicionan otros aspectos, como la presión por parte de los que supervisan el desarrollo de sus labores, las relaciones sociales de índole conflictiva que pueden presentarse en su lugar de trabajo; y la angustia generada a razón de vislumbrar que el sueldo que recibirán a fin de mes no les permitirá cubrir sus necesidades básicas adecuadamente. En suma, todos estos aspectos tienden a afectar el nivel de Engagement de los trabajadores de la empresa y a la misma vez, la percepción del Clima laboral de su empresa, debido a ello, nace el interés por conocer la relación entre el Engagement y el Clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

1.1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre Engagement y Clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo?

1.1.3. Justificación del estudio

Se justifica teóricamente pues busca generar mayor conocimiento de las variables engagement y clima laboral, de forma que se pueda ampliar y reforzar las teorías que dan sustento a la presente investigación.

Este estudio posee implicancias prácticas, ya que, a través de los resultados, se generarán alternativas de solución frente a la problemática, como actividades y talleres que posibiliten a los colaboradores el desarrollo de recursos para lograr un adecuado clima laboral, buenos niveles de Engagement y así mejorar su desempeño laboral. Además, se logrará elaborar charlas dirigidas a los mandos superiores con el objetivo de concientizarlos sobre la importancia de poseer empleados engaged.

Asimismo, esta investigación es conveniente, debido a que, en el contexto local son escasas las investigaciones que relacionen Engagement y Clima laboral, mucho menos en la población escogida, la cual es propensa a presentar problemática en cuanto a la percepción de Clima laboral de su empresa, y de no prestarle la atención debida, podría ocasionar bajo desempeño laboral y también deterioro de la salud mental de los colaboradores que laboran en dicha empresa.

Tiene relevancia social, pues centra sus objetivos en analizar la realidad laboral de los operarios de una empresa de mantenimiento, cuyo estatus y remuneración mensual es bastante baja y toma en cuenta en este contexto, su compromiso con la organización y la impresión que tienen de la misma, lo cual influirá en el ejercicio de sus funciones y en el aspecto socioemocional, en relación a ello, permitirá propiciar acciones de mejora en favor de un adecuado clima laboral y compromiso con la organización.

A nivel metodológico, tras haber analizado las propiedades psicométricas de los test psicológicas seleccionadas para la evaluación de los sujetos de la muestra, este estudio brindará instrumentos válidos y confiables para poblaciones con semejantes particularidades a la muestra de estudio.

1.1.4. Limitaciones

Los hallazgos no pueden ser extendidos a otras poblaciones a menos que posean características semejantes a las de los evaluados.

Se limita a la teoría de Demandas y Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2007) empleada por Salanova y Schaufeli para la construcción del Cuestionario de Engagement; y respecto a Clima laboral, se centra en la Teoría de las Variables de Likert (1967).

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivos generales

Demostrar la relación entre Engagement y Clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de engagement en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.
- Identificar el nivel de clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.
- Establecer la relación entre las dimensiones del engagement (Vigor, Dedicación, Absorción) y las dimensiones del clima laboral (Realización

personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales) en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis generales

H_G: Existe relación entre engagement y clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

1.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre las dimensiones del engagement (Vigor, Dedicación, Absorción) y del clima laboral (Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales) en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

A. Variable 1: Engagement

*** Indicadores**

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

B. Variable 2: Clima laboral

*** Indicadores**

- Involucramiento Laboral
- Realización personal
- Supervisión
- Condiciones laborales
- Comunicación

1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

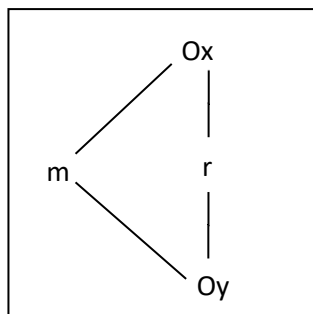
1.5.1. Tipo de investigación

Tipo sustantiva, pues pretende describir y explicar un problema, al mismo tiempo los resultados del estudio pueden ser de utilidad para la población sobre la que se realiza la investigación (Sánchez y Reyes, 2006).

1.5.2. Diseño de investigación

Descriptivo correlacional, toda vez que se busca determinar la correlación entre dos constructos en una muestra específica (Sánchez y Reyes, 2006).

Posee el diagrama:



Dónde:

m: Muestra de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

Ox: Observación de engagement

Oy: Observación del clima laboral

r: índice de relación

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población

La población está conformada por 246 colaboradores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, varones y mujeres, entre 18 y 60 años, con contrato vigente en el 2019.

Tabla 1

Distribución de la población de colaboradores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, según género

Grado de estudios	N	%
Varones	134	54.5
Mujeres	112	45.5
Total	246	100.0

1.6.2. Muestra

La muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo compuesta por 150 colaboradores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, varones y mujeres, con edades entre 18 y 60 años, con contrato vigente en el año 2019.

Tabla 2

Distribución de la muestra de colaboradores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, según género

Grado de estudios	N	%
Varones	75	50.0
Mujeres	75	50.0
Total	150	100.0

1.6.3. Muestreo

Muestreo por conveniencia, permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen y Manterola, 2017).

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1. Técnicas

- Evaluación psicométrica,

La técnica usada es la evaluación Psicométrica, la misma que brinda medidas de las variables a través de instrumentos psicométricos con la finalidad de adquirir información más amplia del individuo, permitiendo al investigador generar hipótesis que guíen su labor. (González, 2007).

1.7.2. Instrumentos de recolección de datos

1.7.2.1. Escala de Engagement en el Trabajo (UWES)

El Cuestionario de Engagement (Implicación) con la organización (UWES) elaborado por Schaufeli y Hallberg, en Suiza en 1999, adaptado al español por Salanova (2000) y estandarizado en Trujillo, Perú, por Arévalo y Rosell. Se puede aplicar el instrumento de manera individual o grupal, en un tiempo aproximado de diez a quince minutos; su campo de aplicación son las empresas y los colaboradores. El cuestionario mide el compromiso o involucramiento en el trabajo, y se ha traducido a diversos idiomas.

En esta investigación, se empleará la adaptación hecha por Arévalo y Rosell, que ha sido estandarizada en la ciudad de Trujillo en 2012, que posee 17 elementos dentro de las tres dimensiones y que están distribuidos de manera homogénea: Vigor, lo que se refiere a los niveles de energía y resistencia mental cuando la persona se

encuentran laborando y aumenta el deseo de esforzarse más en la empresa para tener como consecuencia un mejor desempeño y evitar sentir un desgaste físico o emocional en el trabajo a pesar de las posibles complicaciones que suceden. Está conformada por los reactivos: 1, 4, 7, 10, 13, 16. Dedicación: hace referencia a lo que significa el trabajo para la persona, cómo enfrenta de manera positiva el trabajo para la persona y lo que logra en ella como para que se sienta orgulloso, además, cómo enfrentan los retos y sobre todo la inspiración psicológica generada por la actividad laboral. Se compone por los reactivos: 2, 5, 8, 11, 14. Absorción: se trata de aquellos sentimientos que causan felicidad cuando la persona se encuentra realizando labores del trabajo, evitar querer dejar el trabajo porque siente satisfacción y siente que el tiempo cada vez es más corto y por eso se deja llevar ignorando lo que sucede a su alrededor. Se conforma por los ítems: 3, 6, 9, 12, 15, 17.

Validez

La validez del instrumento original fue obtenida mediante el análisis ítem test, con índices que se encontraban entre 0.687 y 0.876.

La adaptación realizada en la ciudad Trujillo presenta validez de constructo mediante análisis ítem-test hallándose valores entre .687 a .876 para el factor vigor; para dedicación se hallaron índices entre .543 a .654; y para absorción, índices ente .587 a .642, indicando que la prueba posee adecuada validez.

Confiabilidad

La confiabilidad por consistencia interna, con el coeficiente Alpha, reportó un índice de confiabilidad de 0.896.

La confiabilidad de la adaptación en Trujillo fue obtenida con el coeficiente Alfa de Crombach hallándose un valor de 0,896 concluyéndose que el test es altamente confiable.

1.7.2.2. Escala de Clima Laboral (CL-SPC)

La Escala de Clima Laboral fue diseñada por Palma (2004) en Lima, Perú. Consiste en una prueba elaborada con la técnica de Likert, que comprende 50 reactivos que miden el Clima Laboral, agrupados en cinco dimensiones:

- Autorrealización: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46
- Involucramiento Laboral: 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47
- Supervisión: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48
- Comunicación: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44,19
- Condiciones Laborales: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

El instrumento puede ser aplicado de forma manual o computarizada, y para la calificación, obligatoriamente debe digitalizarse las respuestas obtenidas en el software de la prueba. Los ítems se puntúan de 1 a 5, siendo 250 la puntuación máxima de la escala.

Para el presente estudio se utilizará la adaptación trujillana hecha por Casana (2015) en trabajadores de una empresa azucarera.

Validez

Palma (2004) determinó las evidencias de validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio, el cual halló para los 50 ítems de la prueba, cargas factoriales con valores que oscilaban entre .301 y .705, comprobándose de esa forma la validez del instrumento.

Casana (2015) en Trujillo, evaluó la validez con el coeficiente de correlación ítem test, los valores hallados fueron entre .468 a .775, indicando que la prueba presenta adecuada validez de constructo.

Confiabilidad

La confiabilidad por consistencia interna hallada por Palma (2004) reportó un valor de coeficiente alfa para la escala total de .97, lo que indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

La adaptación realizada por Casana (2015) en Trujillo, halló valores de confiabilidad de .951 para la escala general y para las subescalas valores entre .794 a .872, valores que indican que el instrumento posee una confiabilidad muy aceptable.

1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En primer lugar, se solicitó el permiso al Gerente General de la empresa de mantenimiento, a través un documento formal. Una vez obtenido, se coordinó los horarios con los jefes y supervisores para aplicar los test. Se acordó un horario determinado, se ingresó a las instalaciones de la empresa, y se les avisó a los colaboradores, con la lectura del consentimiento informado; el objetivo de la evaluación y se resaltó su participación voluntaria.

Se les entregó primeramente la Escala de Engagement en el Trabajo (UWES), luego, se les otorgó la Escala de Clima Laboral (CL-SPC). Terminada la evaluación de los colaboradores, se recogió los protocolos, separando aquellos que estuvieran incompletos y se procedió a numerarlos de manera consecutiva.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los datos se ingresaron en Excel, y se procesaron con SPSS 25.0, utilizando métodos de la estadística descriptiva e inferencial:

- Correlación ítem-test corregido, que evaluó la validez de constructo de los instrumentos empleados.
- Coeficiente alfa de Cronbach, para estimar la consistencia interna de las pruebas.

- Elaboración de baremos percentilares para los instrumentos: Escala de Engagement en el Trabajo (UWES) y Escala de Clima Laboral (CL-SPC).
- Distribución de frecuencias simples y porcentuales, para obtener el nivel de Engagement y nivel de Clima Laboral en los sujetos de estudio.
- Para el análisis correlacional, primeramente, se evaluó el cumplimiento de la normalidad de los puntajes logrados por los colaboradores en las dos pruebas, a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para determinar el uso de la prueba paramétrica de correlación de Pearson o de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, en la evaluación de la correlación entre Engagement y Clima Laboral en los evaluados.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

En el estudio titulado “Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería”, por Gómez, Pando, Valadez, Rubio, Beltrán y León (2019), en Guadalajara, México, investigaron la relación entre clima organizacional, bienestar laboral y engagement en 72 colaboradores de la empresa de paquetería de la localidad en mención, fue un estudio cuantitativo, transversal y correlacional ; los instrumentos que emplearon fueron un cuestionario de datos socio demográfico y laboral, Instrumento de Clima Organizacional de Koys y Decottis (1991) y la subescala de Bienestar Laboral de Sánchez (2013). Los hallazgos encontraron correlación moderada y positiva entre clima organizacional y work Engagement, concluyéndose que un buen clima organizacional se asocia positivamente con bienestar laboral y work engagement.

En la investigación titulada “Engagement y Clima Laboral en la Empresa Coopelan Ltda”, por Cerda y Parada (2018), realizada en Los Ángeles, Chile, buscaron identificar los niveles de engagement y clima laboral; los participantes fueron 47 colaboradores administrativos, se emplearon como instrumentos el Utrecht Work Engagement Surve de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968). Los resultados revelaron que las dimensiones de clima laboral con menores niveles fueron motivación, identidad, calidez y estructura. Respecto a engagement, los empleados mostraron en promedio niveles altos en los factores vigor, dedicación y absorción, los cuales podrían optimizarse aún más.

En el estudio titulado “El clima laboral como determinante del engagement y del desempeño de los trabajadores en las organizaciones”, por Martínez (2017), en Almería, España, investigó la relación entre clima laboral, engagement y desempeño

en 570 colaboradores de una organización privada y una pública, Se realizaron los análisis de correlación para comprobar la relación entre las variables objeto de estudio, en el que se utilizaron como instrumentos al cuestionario FOCUS-93 de Van Muijen et al. (1999), la escala de Engagement de Soane et al. (2002) y la escala de Goodman y Svyantek (1999). Los resultados revelaron que las tres variables se correlacionaron significativa y positivamente; concluyendo que el clima de trabajo y el engagement se relacionan, y afectan el desempeño de los trabajadores en las empresas.

El estudio titulado "Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla", por Córdoba (2015), en Guatemala, busco identificar los niveles de engagement en los empleados mencionados, se trabajó con 69 colaboradores, dentro de un rango de edad de 18 a 45 años. El tipo investigación fue descriptiva. Se empleó el cuestionario UWES, que mide los factores de vigor, dedicación y absorción. Dio como resultado que los empleados poseían alto grado de engagement, es decir, se entusiasman con su labor demostrando sentido de pertenencia hacia la organización.

En su investigación titulado "Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto", por Villota y Cabrera (2015), en Colombia, tuvieron como objetivo encontrar la relación entre las variables, el cual participaron 30 colaboradores de una comercializadora, siendo un estudio correlacional, se empleó el Utrecht Work Engagement Scale (UWES). De lo cual se deduce que los constructos clima laboral y engagement no tienen relación directa o indirecta, sin embargo, se encontró relaciones lineales positivas entre clima laboral y la dimensión dedicación del engagement (0,379), así como entre las dimensiones del clima laboral y el

engagement a saber: vigor y cohesión (0,372), dedicación y estilo (0,371), dedicación y retribución (0,364).

Nacionales

En el estudio titulado “Relación entre el Clima Organizacional y el Engagement Laboral en los colaboradores de una entidad del sistema financiero”, por Mercado y Torreblanca (2019), realizado en Arequipa, investigaron la relación que existe entre los constructos en mención, en trabajadores de una empresa del sistema financiero. La muestra la conformaron 80 empleados de dicha institución, fue descriptivo correlacional, donde, para ello, se empleó una adaptación del cuestionario Clima Laboral CL-SMP de Palma y el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Se evidenció relación directa y en grado medio entre clima organizacional y engagement, en otras palabras, mientras el clima laboral sea beneficioso, habrá un mayor índice de engagement. Encontrándose también, una relación positiva entre sus variables, Comunicación, Supervisión, Involucramiento Laboral, Realización Personal y Condiciones Laborales con el Engagement laboral.

En la investigación titulada “Clima laboral y engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis”, por Espinoza (2019), en Lima, realizada en 150 trabajadores de ambos sexos, la cual fue de tipo no experimental trasversal y correlacional, pretendiendo determinar la relación entre clima laboral y engagement en dicha compañía. Para medir ambas variables se usó la Escala de Clima Laboral de Palma (2004) y la Escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15). Determinó relación pequeña y directa entre las variables, indicando que interactúan dependientemente una de la otra en grado bajo.

En el estudio titulado “Relación entre cultura organizacional y engagement laboral en Instituciones educativas públicas del distrito de Santiago de Cao, Ascope”, por

Rodríguez (2017), en Perú, determinó la relación entre esas variables en las Instituciones educativas públicas del distrito mencionado, participaron 53 docentes de tres escuelas públicas pertenecientes a Chiquitoy, Santiago de Cao y Cartavio. El estudio fue cuantitativo, además, empleo el “Denison Organizational Culture Survey” y “Utrecht Work Engagement Survey”. Los resultados encontrados determinaron una relación de grado medio entre los variables estudiados. Asimismo, se determinó que los tipos de cultura de implicación, consistencia, adaptabilidad y misión guardan una relación inversa con el engagement de los docentes de las instituciones mencionadas.

En la investigación titulada “Clima laboral y motivación laboral en los servidores de una municipalidad de Chiclayo”, por Callirgos (2014), en Perú, indago sobre la relación entre el clima laboral y motivación laboral en 156 trabajadores de una municipalidad, y empleó la escala de clima laboral CI- SPC y la escala de motivación laboral basada en los planteamientos de R. Steers y D. Braunstein con adaptación peruana de Sonia Palma. Los resultados hallados revelan la existencia de correlación directa en grado alto 0.606 entre clima laboral y motivación laboral, también muestra que el nivel para clima laboral es muy favorable reflejándose en el 46.2% predominando el factor de relación personal; así mismo en la motivación laboral predominaba el nivel muy alto con el 46.8% predominando la necesidad de poder y afiliación.

Locales

El estudio titulado “Engagement y Estrés Laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego”, por Sotelo (2017), en Trujillo, tuvo como propósito determinar la relación entre el engagement y el estrés laboral en los docentes en mención. La muestra tuvo 48 profesores de ambos sexos con experiencia mayor a tres años, fue una investigación tipo sustantiva y un diseño

descriptivo correlacional. Se utilizaron los instrumentos: Cuestionario de Engagement en el trabajo UWES y la Escala de Estresores Laborales. Los resultados obtenidos manifiestan la existencia de una correlación negativa, de grado medio y altamente significativo entre engagement y estrés laboral.

En el estudio titulado “Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo – 2016”, por Amasifuen (2017), indagó la relación entre esas variables en colaboradores de dicho organismo, teniendo como muestra a 301 empleados, de ambos sexos y con edades entre 20 a 63 años, fue una investigación sustantiva, con diseño descriptivo correlacional. Se empleó la Escala de Bienestar Psicológico de Sánchez (2007) y el Cuestionario de Engagement estandarizado por Arévalo y Rosell (2012). Se detectó como resultado una correlación presente entre el bienestar psicológico e involucramiento laboral y las dimensiones bienestar psicológico subjetivo, bienestar material y bienestar laboral; sin embargo, el área relaciones con la pareja no se correlaciona con el engagement.

En el estudio titulado “Satisfacción Laboral e Implicación Emocional en los trabajadores de una tienda retail de Trujillo”, por Rosell (2012), en Perú, investigó la relación entre dichos constructos en los trabajadores mencionados. Usó una muestra de 49 colaboradores de ambos sexos, de 18 a 33 años, empleándose la escala de SL-SP y el cuestionario de implicación emocional (UWES). Los hallazgos evidenciaron niveles altos en las dimensiones de políticas administrativas, desarrollo personal y en la satisfacción laboral general. De este modo, se evidencia correlación muy significativa, directa entre satisfacción laboral y engagement en los evaluados, indicando que a mayor satisfacción hacia su entorno laboral existirá más compromiso y dedicación por la labor que hacen.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Engagement

2.2.1.1. Definición

Kahn (1990) conceptualiza al engagement como el enganche de los colaboradores hacia la labor que realizan dentro de la organización, empleándose a sí mismos física, cognitiva y emocionalmente mientras realizan su trabajo.

El engagement está asociado a responsabilidad y compromiso por el rol que se desempeña en la organización de forma que resulte relevante para el trabajador (Britt, 1999).

Maslach y Leiter (1997) comentan que el engagement comprende energía, vitalidad, implicación, eficacia y compromiso hacia la empresa donde se trabaja.

Salanova et al. (2005) manifiestan que el engagement se puede estudiar desde el punto de vista como organización y desde el punto de vista social colectivo. El primero está asociado directamente con el rendimiento y compromiso organizacional, y negativamente con el ausentismo laboral, rotación temprana y la orientación a renunciar al trabajo. El segundo, se refiere al engagement como un proceso psicosocial incipiente en equipos que generan la efectividad colectiva.

Schaufeli y Salanova (2007) definen al engagement como una actitud mental positiva en el trabajo, determinado por vigor, definido como vitalidad y ganas de esforzarse en la labor diaria; dedicación, conceptualizada como entusiasmo, motivación y retos en el puesto de trabajo; y absorción, que se refiere a concentrarse y sentirse bien con el rol desempeñado en la organización, de forma que el tiempo pasa sin que el empleado se dé cuenta. Asimismo, ambos autores refieren que las personas con engagement, son enérgicas y se vinculan con su trabajo, sintiéndose capaces de cumplir las demandas laborales eficazmente.

2.2.1.2. Modelos teóricos de Engagement

a. Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL)

El modelo DRL de Bakker y Demerouti (2007) y utilizado por Salanova y Schaufeli para la construcción de su Escala de Engagement en el trabajo, se basa en la motivación, el agotamiento e involucramiento.

Se evidencia como un proceso motivacional positivo y uno negativo de detrimento de la salud, donde el involucramiento y el agotamiento desempeñan un rol importante. El modelo toma en consideración indicadores del bienestar e indicadores de malestar del trabajador. (Schaufeli y Enzmann, citados por Berardi, 2015).

El modelo plantea que, frente a demandas recargadas en el trabajo, se llega a producir estrés en los empleados, quienes, al no conseguir afrontarlas, se agotan y generan resultados negativos en su desempeño, por otro lado, quienes logran superar esas exigencias con el uso de sus recursos laborales, se motivan y logran el involucramiento laboral.

Está integrado por dos procesos, el deterioro de la salud ocurre cuando el trabajador incrementa sus esfuerzos trabajando más, pero con menores recursos, ocasionando así que su energía se agote por las elevadas demandas que repercuten en su salud, mientras que el proceso de motivación ocurre cuando el colaborador afronta las exigencias mediante recursos laborales motivacionales internos, pues son importantes para alcanzar los objetivos de trabajo.

En consecuencia, los recursos laborales buscan propiciar el crecimiento y desarrollo de los trabajadores, pues son fuente de motivación intrínseca y extrínseca, de manera que, según Bakker y Demerouti (2008), los recursos laborales satisfacen las necesidades de ser competentes, autónomos y de relacionarse efectivamente.

A través de la competencia y la autonomía, los trabajadores buscarán aprender nuevas cosas, mantendrán el control de sus labores y gustarán en tener relaciones sociales en su ambiente laboral.

En el trabajo existen dos características: demandas y recursos. Las primeras exigen que el colaborador se esfuerce para realizarlas, con un coste tanto físico como mental. Algunas de las demandas son:

- Cuantitativas: sobrecarga, alto ritmo de trabajo, fechas límites, etc.
- Mentales: labores que requieren concentración, atención, precisión, toma de decisiones, etc.
- Socioemocionales: mostrarse positivo a pesar de las adversidades.
- Físicas: laborar en ambientes de clima extremo, trabajos de carga.
- Organizacionales: inseguridad en el trabajo, conflictos de roles.
- Trabajo familia: labor nocturna.

Los recursos son las herramientas necesarias para poder sobrellevar las demandas, algunos de los recursos son:

- Físicos: equipos ergonómicos, climatización, tecnología.
- De tarea: feedback en la realización de las actividades, claridad de rol, autonomía en el puesto laboral.
- Sociales: apoyo de los compañeros, coaching, trabajo en equipo, contribución para tomar decisiones.
- De la organización: ocasiones de crecimiento y para el desarrollo de carrera.
- Trabajo-familia: flexibilidad horaria, apoyo familiar.

b. Modelo JD-R

Modelo presentado por Bakker y Leiter (2010) el cual plantea que se puede pronosticar el engagement en el trabajo con base en los recursos laborales y personales.

Los recursos laborales son todas aquellas características psicológicas, sociales y empresariales que disminuyen las demandas de trabajo y desgaste psicológico, además, son fundamentales para lograr objetivos, fomentar el crecimiento personal, instruirse y mejorar; asimismo, son procesos motivacionales pues satisfacen requerimientos de autonomía y competencia.

Los recursos personales por su parte, constituyen la autoevaluación positiva relacionada a la resiliencia, a las capacidades para regular el entorno, la motivación personal, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción con la propia vida. El optimismo desempeña un papel fundamental al generar expectativas frente a oportunidades de cambio, y posibilitando la sensación de control ante las demandas. La esperanza está relacionada a ver las dificultades como generadoras de cambio, es decir transformar las dificultades en oportunidades de mejora. La resiliencia hace referencia a continuar buscando soluciones a pesar de las distintas dificultades, involucra sobreponerse a adversidades y perseverar. La autoeficacia por su parte, significa sentir confianza y autoevaluarse de manera positiva (Sweetman y Luthans, citados en Bakker y Leiter, 2010). De acuerdo a lo anterior, los recursos personales permiten afrontar los distintos estresores y transformar las dificultades en oportunidades.

2.2.1.3. Dimensiones del Engagement

Schaufeli y Salanova (2007) mencionan que el engagement está conformado por:

a. Vigor

Relacionado a presentar grandes niveles de energía y persistencia cuando se labora, además, se caracteriza por un gran deseo y disposición por esforzarse trabajando, mostrando perseverancia al enfrentar problemas laborales.

b. Dedicación

Dimensión caracterizada por altos grados de inspiración, entusiasmo, reto y orgullo por las actividades que uno realiza en el trabajo.

c. Absorción

Significa estar concentrado y feliz desempeñando la labor que se le ha asignado en la organización, de tal forma que sienta que el tiempo pasa rápido, dejándose llevar por el trabajo. Una persona absorbida por el trabajo tiene su atención enfocada en la tarea, claridad cognitiva, control sobre su entorno y sobre todo disfruta las actividades que realiza.

2.2.1.4. Factores que generan engagement

Schaufeli y Salanova (2007) consideran que los recursos laborales y las vivencias positivas en el hogar generan engagement, asimismo, la motivación y el contagio emocional desempeñan un papel importante para fomentar el engagement individual y grupal, por tanto, el liderazgo también es un factor que genera engagement.

Contar con líderes que propicien la creatividad y animen a sus colaboradores a emplear de manera creativa los recursos con los que cuentan en el trabajo, se fomentará el engagement en ellos, además incrementan los niveles de vigor, dedicación y absorción (Shirom, 2002).

Kahn (1990) también plantea que el apoyo social, las reglas organizacionales, entre otros factores ambientales, influyen en la forma en que los colaboradores se comprometen con su labor.

Por su parte, Wefald (2008) menciona que, de acuerdo a su teoría de las características de trabajo, las diversas habilidades de los colaboradores, la identidad de las labores y su importancia, además la autonomía y retroalimentación, fomentan estados emocionales positivos y generan satisfacción con el trabajo, motivación laboral y disminuyen el ausentismo del personal

2.2.1.5. El empleado Engaged

Los trabajadores con niveles altos de engagement en el trabajo se caracterizan por crear sus propios recursos y por poseer mejor salud tanto física como psicológica, además, poseen una alta energía y se sienten muy identificados y comprometidos con sus organizaciones, tienen iniciativa y contagian sus buenas emociones y actitudes a sus compañeros (Moreira y Medeiros, 2007).

Los colaboradores engaged son personas activas, que tienen iniciativas propias en su empresa y producen su propio feedback acerca de su rendimiento (Schaufeli y Salanova, 2007). Además, están en constante búsqueda de nuevos retos laborales y en caso sientan que no los hay, optan por cambiar o reestructurar su puesto; buscan la perfección en su labor, desencadenando feedback positivo por parte de sus superiores y también por sus clientes.

2.2.1.6. Las Causas del engagement

Demerouti et al. (2001) comentan que entre las posibles causas de engagement se tiene a los recursos laborales como autonomía y apoyo social; y los recursos personales como autoeficacia, además, dan valor a la recuperación posterior al esfuerzo realizado en el trabajo y al contagio emocional positivo fuera de él.

Asimismo, el engagement está relacionado directamente con recursos motivadores o que vigorizan el trabajo, como el apoyo social de los colegas y jefes, el feedback sobre el desempeño en el trabajo, la autonomía laboral, la diversidad de labores y las oportunidades de aprendizaje.

Por otro lado, Salanova et al. (2001) demostraron que el engagement está asociado a los recursos personales, especialmente la autoeficacia.

Igualmente, Sonnentag (2003) comenta que los trabajadores que se sienten recuperados del desgaste de energía producido por el día de trabajo, muestran altos niveles de engagement el día siguiente, superior a aquellos trabajadores que no se recuperan adecuadamente de los esfuerzos hechos en el trabajo.

2.2.1.7. Beneficios del engagement

Un colaborador engaged se mostrará más alegre y entusiasta, conllevándolo a querer aprender nuevas habilidades que le permitan ampliar sus recursos personales, los cuales empleará en su labor diaria para desempeñarse con más eficiencia y eficacia (Schaufeli y Bakker, 2004).

Además, estos colaboradores, tiene una mejor salud física y psicológica, permitiéndoles enfocarse más en sus labores y poner toda su energía en el empleo (Schaufeli y Bakker, 2004).

El engagement beneficia a los colaboradores pues les impulsa a buscar y producir sus recursos laborales, mediante los cuales podrán alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

Los colaboradores engaged contagian su compromiso a sus compañeros de trabajo y a aquellos con quienes interactúan dentro de la empresa, de esa forma, aportan a la mejoría del rendimiento del equipo.

2.2.1.8. Desarrollo de engagement en la organización

Raigosa y Marín (2010) plantean cuatro creencias que permiten desarrollar engagement:

- Las vivencias de éxito y dominio incrementan la creencia de eficacia personal.
- La experiencia a través de visualización de éxitos y fracasos de otros, incrementa las creencias del empleado sobre sus competencias.
- La persuasión verbal incrementa el sentimiento de eficacia personal.
- El desarrollo del sentimiento de eficiencia provoca activación afectiva y funciona como energizante y dinamizador de la actividad laboral.

Es importante resaltar el rol de la empresa y de los facilitadores para poder fomentar esas creencias en los trabajadores, pues permitirá una percepción favorable para los colaboradores, quienes recibirán indicaciones para aumentar los grados de vigor, dedicación y absorción (Raigosa y Marín, 2010).

2.2.2. Clima laboral

2.2.2.1. Definición

Palma (2004) conceptualiza al clima laboral como la percepción de los empleados acerca de su contexto laboral tomando en cuenta las ocasiones de crecimiento personal y profesional, el involucramiento con el puesto y las tareas encargadas, la supervisión de las actividades, el acceso a información y las condiciones laborales que favorecen al desarrollo de las actividades.

Por su parte, Chiavenato (2004), indica que el clima laboral engloba a todas características del ambiente laboral, percibidas por los colaboradores y que repercuten en el comportamiento en el trabajo, además, refiere que el clima laboral es un mediador entre factores organizacionales y factores personales.

El clima laboral también incluye percepciones de variables de procesos, conductuales y estructurales que ocurren en una empresa, por lo tanto, la forma de ver a la empresa estará ligada a las reacciones del individuo respecto al comportamiento de sus compañeros y superiores, de su puesto en la empresa, de la toma de decisiones y la comunicación en la corporación; dicho de otro modo, el clima laboral es la descripción de la empresa por parte de los colaboradores desde su posición (Gibson et al., 1984)

Igualmente, Reichers y Schneider (1990), comentan que el clima laboral es el grupo de percepciones compartidas de los colaboradores respecto a las políticas, prácticas y procedimientos de la empresa.

El clima laboral es la expresión de percepciones que los empleados realizan sobre el ambiente interno de la empresa en la que laboran; es también un constructo multidimensional que engloba la estructura y normas de la empresa, los procesos organizacionales, las relaciones interpersonales y la forma de alcanzar las metas organizacionales (Álvarez, 1992).

Toro (2001) indica que el comportamiento y reacciones de los colaboradores en la organización son reguladas por las percepciones de cada uno de ellos sobre la realidad objetiva, asimismo, estas pueden ser compartidas por todos los miembros de la compañía. Por tanto, el autor conceptualiza al clima laboral como multidimensional y que puede abordarse como causa, efecto, o como posición intermedia y va a estar ligada siempre a la percepción que los trabajadores elaboren según la realidad colectiva donde se desempeñan.

2.2.2.2. Modelos teóricos de Clima Laboral

a. Teoría de las variables

La teoría de las variables propuesta por Likert (1967) plantea que las conductas de los empleados están directamente relacionados al comportamiento y condiciones laborales que ellos perciben. Agrega que existen diversos factores que intervienen en esa percepción, como la tecnología, la estructura organizacional, la jerarquía del colaborador en la empresa, sueldo, actitudes, personalidad, grado de satisfacción laboral, y la percepción de subordinados y superiores sobre el clima laboral. Igualmente, propone tres variables que repercuten en la percepción de clima organizacional:

- Variables causales: son aquellas que indican el sentido en el que una empresa evoluciona y logra resultados; incluye a la estructura organizacional, las normas empresariales, decisiones, actitudes y competencias.
- Variables intermedias: examinan la situación interna de la organización, considerando la motivación, desempeño laboral, comunicación y toma de decisiones, estas variables conforman los procesos organizacionales.
- Variables finales: son producto de los efectos de las variables causales e intermedias, y buscan establecer los resultados alcanzados por la empresa, como productividad, utilidades y niveles de costos.

b. Teoría de “X” y “Y”

McGregor (1966) planteó los siguientes modelos:

Teoría “X”

Esta teoría plantea que las personas tienen predisposición natural hacia el ocio, por lo tanto, el trabajo es visto como un castigo, necesitando de supervisión y

motivación por parte de la organización. Dada la propensión a rehuir del trabajo, muchas personas deben ser coaccionadas a laborar, vigiladas, dirigidas y amenazadas con sanciones para que se esmeren en favor de los objetivos empresariales. Los seres humanos comunes prefieren ser dirigidos, buscan evitar responsabilidad, son poco ambiciosos y buscan sobre todo seguridad (McGregor, 1966).

Teoría “Y”

Para los empresarios, los colaboradores encuentran en su trabajo satisfacción y lucharán por alcanzar óptimos resultados para la empresa, por ello, estas deben potenciar las aptitudes de sus empleados para lograr esos resultados. Todo esfuerzo mental y físico realizado en el trabajo es parecido al realizado al jugar o descansar, en consecuencia, los empleados urgen de motivaciones y un ambiente que los anime a conseguir sus metas y objetivos personales, de modo que acepten y busquen mayores responsabilidades. En conclusión, si una empresa proporciona un entorno y condiciones idóneas para el crecimiento personal y el logro de metas personales, los colaboradores se involucrarán en conseguir objetivos y metas organizacionales, alcanzándose la integración (McGregor, 1966).

c. Teoría de las Dimensiones

Pritchard y Karasick (1973) plantean que el clima laboral se puede estimar mediante once dimensiones, las cuales son:

- Autonomía: libertad de los colaborados para tomar decisiones y buscar soluciones a problemas.
- Conflicto y Cooperación: Colaboración entre compañeros de trabajo y soporte que brinda la empresa a través de recursos materiales y humanos.
- Relaciones Sociales: Ambiente social y amical en la empresa.

- Estructura: Incluye directivas, consignas y políticas de la empresa que influyen en cómo se realizan las actividades laborales.
- Remuneración: Salarios, beneficios sociales.
- Rendimiento: correspondencia entre remuneración y labor bien realizada, acorde a las habilidades del empleado.
- Motivación: elementos motivacionales que fomenta la organización en los colaboradores.
- Estatus: Diferencias de jerarquía dentro de la empresa.
- Flexibilidad e innovación: Disposición de la empresa por probar cosas novedosas y modificar la forma de realizarlas.
- Centralización de la toma de decisiones: Asociada a la delegación de la toma de decisiones.
- Apoyo: Tipo de apoyo brindado por los superiores a sus colaboradores para resolver los problemas laborales.

2.2.2.3. Dimensiones del Clima Laboral

Palma (1999) comenta que el clima laboral está conformado por los siguientes factores:

a. Autorrealización

Percepción del colaborador sobre las oportunidades que brinda el ambiente laboral para el desarrollo personal y profesional, con proyección a futuro.

b. Involucramiento Laboral

Afinidad con los principios de la empresa y compromiso hacia el crecimiento de la misma.

c. Supervisión

Percepción de funcionalidad y significación hacia los encargados del control de las labores, de manera que se sienta el apoyo y guía para realizar las actividades laborales diarias.

d. Comunicación

Impresión acerca del grado de fluidez, velocidad, claridad, precisión y coherencia de la información propia de la actividad interna de la organización.

e. Condiciones Laborales

Percepción acerca de los recursos materiales, económicos y psicosociales que la compañía provee para realizar las labores.

2.2.2.4. Tipos de clima laboral

De acuerdo a Brunet (1987), existen distintos tipos de climas dentro de las empresas:

- **Clima autoritario – explotador:** Se genera cuando no existe confianza hacia los colaboradores, la mayoría de decisiones y objetivos son tomados por los directivos, distribuyéndolos de forma descendente. El ambiente es de miedo, castigos, amenazas, pocas recompensas y la satisfacción de necesidades solo ocurre a nivel psicológico y de seguridad; este clima suele ser estable y la comunicación solamente ocurre como órdenes o instrucciones precisas.
- **Clima autoritario – paternalista:** Caracterizado por confianza complaciente por parte de los superiores hacia los colaboradores, la mayoría de decisiones son tomados por niveles superiores, sin embargo, algunas también se toman en niveles más bajos. En este clima, los directivos juegan con las necesidades sociales de los trabajadores, y parece ser un entorno laboral estructurado y estable.

- **Clima participativo – consultivo:** La toma de decisiones ocurre en niveles jerárquicos superiores, sin embargo, los colaboradores pueden tomar decisiones específicas en niveles más bajos. Existe confianza en los colaboradores, comunicación descendente, estímulos, pocos castigos, y se busca satisfacer necesidades de prestigio y estima.
- **Clima participativo – en grupo:** La toma de decisiones ocurre en todos los niveles de la empresa, los directivos tienen mucha confianza en sus colaboradores, las relaciones entre ellos son óptimas, existe comunicación ascendente, descendente y en forma horizontal; los empleados poseen motivación para participar e involucrarse con la organización, además hay amistad y confianza entre superiores y subordinados.

Las características propias de las empresas suscitan un clima laboral específico, el cual tendrá influencia en la motivación y comportamiento de los elementos que componen la organización, generando a su vez, diversas consecuencias en la empresa, como productividad, satisfacción, adaptación y rotación de personal (Brunet, 1987),

2.2.2.5. Características del clima laboral

Chiavenato (2000) menciona que el clima laboral posee estas características:

- El clima laboral se refiere al contexto donde se labora, todas las variables involucradas tienen relación con el entorno de trabajo.
- El clima laboral suele ser estable en el tiempo a pesar de atravesar cambios por situaciones eventuales, los cuales pueden ser regulados. La estabilidad del clima laboral puede verse alterada por ciertas decisiones que afecten el bienestar de la empresa, o por conflictos no resueltos, deteriorando el clima organizacional.

- El clima laboral impacta positiva o negativamente en las conductas de los colaboradores, pues un clima alentador ocasionará que los empleados se desempeñen más eficientemente y buscarán mejorar su rendimiento, dando lo mejor de ellos a la empresa; en cambio, un clima negativo generará lo opuesto a lo anterior.
- El clima organizacional tiene repercusión en el nivel de compromiso e identificación de los trabajadores con su empresa, pues aquellas que posean un clima laboral positivo, tendrán empleados alegres, satisfechos, identificados y comprometidos con la empresa, contribuyendo de mejor forma a alcanzar los objetivos organizacionales.
- Los comportamientos y actitudes de los integrantes de la empresa repercuten en el clima laboral y viceversa.
- Diversas variables organizacionales como la dirección, políticas, planes organizacionales, contrataciones, entre otros, afectan el clima organizacional.
- El ausentismo y la rotación excesiva de personal son señales de un pésimo clima laboral, pues cuando un empleado voluntariamente se ausenta del trabajo, es síntoma que no está a gusto en su lugar de trabajo, y de continuar así, se podría perder al trabajador, pues buscará renunciar al puesto, ocasionando rotación laboral y mal clima organizacional.

2.3. Marco conceptual

a. Engagement

Estado mental positivo de realización en el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción (Salanova y Schaufeli, 2000).

b. Clima laboral

Percepción acerca de los elementos asociados al ambiente laboral, de forma que permita guiar acciones preventivas y correctivas que optimicen y fortalezcan el desarrollo de procesos y resultados empresariales (Palma, 2004).

CAPITULO III

RESULTADOS

Tabla 3

Nivel de Engagement en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

Nivel de Engagement	N	%
Bajo	52	34.7
Medio	65	43.3
Alto	33	22.0
Total	150	100.0

En la Tabla 3 acerca del nivel de Engagement, se evidencia predominancia de nivel medio con el 43.3% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

Tabla 4

Nivel de Engagement según dimensiones, en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

Engagement	N	
Vigor		
Bajo	48	32.0
Medio	69	46.0
Alto	33	22.0
Total	150	100.0
Dedicación		
Bajo	55	36.7
Medio	64	42.7
Alto	31	20.7
Total	150	100.0
Absorción		
Bajo	50	33.3
Medio	59	39.3
Alto	41	27.3
Total	150	100.0

En la Tabla 4, se visualiza un predominio de nivel medio en las dimensiones del Engagement, con porcentajes entre 39.3% y 46.0% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

Tabla 5

Nivel de Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

Nivel de Clima Laboral	N	%
Bajo	56	37.3
Medio	68	45.3
Alto	26	17.3
Total	150	100.0

En la Tabla 5, concerniente al nivel de Clima Laboral, se muestra que el 45.3% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, poseen nivel medio.

Tabla 6

Nivel de Clima Laboral según dimensiones, en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

Nivel de Clima Laboral	N	%
Autorrealización		
Bajo	43	28.7
Medio	78	52.0
Alto	29	19.3
Total	150	100.0
Involucramiento Laboral		
Bajo	60	40.0
Medio	67	44.7
Alto	23	15.3
Total	150	100.0
Supervisión		
Bajo	48	32.0
Medio	75	50.0
Alto	27	18.0
Total	150	100.0
Comunicación		
Bajo	57	38.0
Medio	61	40.7
Alto	32	21.3

Total	150	100.0
Condiciones Laborales		
Bajo	49	32.7
Medio	79	52.7
Alto	22	14.7
Total	150	100.0

En la Tabla 6, se evidencia un predominio de nivel medio en las dimensiones del Clima Laboral, con porcentajes entre 40.7% y 52.7% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

Tabla 7

Correlación entre Engagement y Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

	Engagement (r)	Sig.(p)
Clima Laboral	.568	.000**

Nota

r : Coef. de correlación de Spearman

Sig.(p): Probabilidad

**p<.01 : Muy significativa

En la Tabla 7, se muestran los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se observa que existe correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado grande, entre Engagement y Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

Tabla 8

Correlación entre la dimensión Vigor del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

	Vigor (r)	Sig.(p)
Autorrealización	.387	.000 **
Involucramiento Laboral	.375	.000 **
Supervisión	.283	.000 **
Comunicación	.305	.000 **
Condiciones Laborales	.438	.000 **

Nota:

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p): Probabilidad

**p<.01 : Muy significativa

En la Tabla 8, se evidencia que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p < .01$), directa y en grado medio, entre la dimensión Vigor del Engagement y las dimensiones Autorrealización, Involucramiento laboral, Comunicación y Condiciones Laborales del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo. Además, se identifica correlación de grado pequeño, entre la dimensión Vigor del Engagement y la dimensión Supervisión en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión Dedicación del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

	Dedicación (r)	Sig.(p)
Autorrealización	.408	.000 **
Involucramiento Laboral	.443	.000 **
Supervisión	.417	.000 **
Comunicación	.294	.000 **
Condiciones Laborales	.311	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p): Probabilidad

**p<.01 : Muy significativa

En la Tabla 9, se muestra que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de correlación muy significativa ($p < .01$), directa y en grado medio, entre la dimensión Dedicación del Engagement y las dimensiones Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión y Condiciones Laborales del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo. Además, se establece correlación de grado pequeño, entre la dimensión Dedicación del Engagement y la dimensión Comunicación en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión Absorción del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

	Absorción (r)	Sig.(p)
Autorrealización	.371	.000 **
Involucramiento Laboral	.401	.000 **
Supervisión	.360	.000 **
Comunicación	.343	.000 **
Condiciones Laborales	.376	.000 **

Nota

r : Coeficiente de Spearman

Sig.(p): Probabilidad

**p<.01 : Muy significativa

En la Tabla 10, se evidencia que la prueba de correlación de Spearman, identifica correlación muy significativa ($p<.01$), directa y en grado medio, entre la dimensión Absorción del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Un trabajador engaged o enganchado con su organización, es aquel que logra una condición mental positiva hacia el trabajo, pues percibe motivación en múltiples aspectos, personales y laboral; esta condición o estado, favorece el compromiso hacia la organización, mostrando actitudes positivas para laborar y generando buenas relaciones entre compañeros, que serán propicios para alcanzar un buen ambiente laboral.

Siendo así, el engagement es entendido por Ruben (2008) como un estado afectivo positivo, estable en el tiempo, involucrando concentración y dedicación en el trabajo.

Así como el engagement, otro factor sumamente relevante para que los colaboradores mantengan una adecuada predisposición hacia el desarrollo de las funciones propias de su puesto, es el clima laboral, el cual es conceptuado por Méndez (2006), como el ambiente de una empresa, generado y percibido por los mismos trabajadores, con base a la interacción social dentro de ella y de la estructura organizacional, guiando sus creencias, percepciones, implicación y actitudes, estableciendo así su satisfacción, conductas y grado de eficiencia en el trabajo. Al tomar en cuenta la importancia de las dos variables en el ámbito organizacional, se estableció determinar la relación entre engagement y clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

En primera instancia, respecto a los resultados descriptivos, al identificar el nivel de engagement en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, se halló predominio de nivel medio de engagement, representado por el 43.3%. A partir de estos resultados se puede interpretar que la mayoría de los colaboradores, por lo general tienden a presentar un estado emocional positivo, que los predispone a mantener un involucramiento constante en el desarrollo de sus actividades laborales, sin embargo, existen situaciones complicadas, que de cierta manera pueden llegar a

mermar su predisposición hacia desarrollar las mismas. Estos hallazgos son semejantes a los reportados por Amasifuen (2017), quien, al evaluar un grupo de colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo, encontró un predominio de nivel medio, representado por el 44.5%, los resultados revelaron que existe una influencia del engagement en los colaboradores, siendo trabajadores apasionados y con sentido de pertenencia en la empresa.

Igualmente, según dimensiones del engagement, con respecto a Vigor, predomina el nivel medio con un 46.0% de trabajadores que alcanzan este nivel. Estos datos indican que gran parte de esos trabajadores, poseen la energía necesaria, tanto a nivel físico y cognitivo, para desarrollar adecuadamente sus actividades laborales, sin embargo, ante situaciones adversas, puede llegar a disminuir su proactividad en el desarrollo de sus tareas. Estos resultados se asemejan a los hallados por Cumpa (2015), quien, al estudiar un grupo de trabajadores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos en Chiclayo, Perú, encontró que predomina en los colaboradores de este conjunto de empresas un nivel medio de vigor, representado por el 60%, indicando que existen niveles significativos en la dimensión vigor, la cual se caracteriza por elevados índices de energía al laborar, también de persistencia y, de un gran deseo y disposición por empeñarse en el trabajo.

En cuanto a la dimensión Dedicación, sobresale el nivel medio con un 42.7% de trabajadores que alcanzan este nivel. A partir de ello, se entiende que este conjunto de colaboradores posee los recursos emocionales mínimos y básicos para implicarse de forma positiva en desarrollar labores propias de su trabajo, aun así, existen ocasiones en que los estímulos de índole negativo percibidos dentro del ambiente laboral, pueden llegar a debilitar su entusiasmo, inspiración, orgullo. Estos resultados son parecidos a los revelados por Amasifuen (2017), quien, al evaluar un grupo de

colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo, Perú, encontró un predominio de nivel medio de dedicación, representado por el 44.9%, esto quiere decir que el trabajo tiene un nivel significativo para las personas, caracterizado por un fuerte entusiasmo y orgullo por sus logros, con un gran reto percibido y la inspiración psicológica proveniente de la actividad laboral, así también caracterizándose por un sentimiento de importancia y desafío.

En referencia a la dimensión Absorción, prevalece el nivel medio con un 39.3% de trabajadores que alcanzan este nivel. Estos datos dan a conocer que este grupo de trabajadores presentan la concentración y animo necesarios para realizar sus actividades laborales, los cuales, en ocasiones, pueden verse afectados por la continua carga de trabajo a la que se encuentran expuestos. Estos hallazgos coinciden con el estudio de Albán (2016), quien, al evaluar al personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo, encontró un nivel promedio de absorción, representado por el 41.8%, asimismo estos resultados concuerdan con la investigación hecha por Valdez y Ron (2011), quienes indican que las personas con nivel promedio de absorción se caracterizan por estar sumamente concentrados e inmersos en el trabajo, de forma que sienten que el tiempo pasa muy rápido y se fastidian por tener que dejar el trabajo, están mayormente felices de involucrarse en su labor, se sienten sumidos en él y tienen problemas para interrumpirlo debido a que la labor los impulsa, haciendo que se olvidan de todo a su alrededor y el tiempo pase rápido.

Con respecto a los resultados descriptivos de los niveles de Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, se halló que el 45.3% presenta nivel medio. En base a estos resultados se puede inferir, de manera general, este colectivo de trabajadores aceptan parcialmente la forma en que las

características de la organización y de los compañeros constituyen el ambiente de trabajo con el que interactúan de forma continua, dado que existen aspectos vinculados a esta índole, que les generan molestia e incomodidad, así también Casana (2015), evaluó a un grupo de trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, Perú, y halló que predomina en estos sujetos, un nivel regular de Clima Laboral, representado por el 50.0%, reflejando que los trabajadores de la empresa logran una percepción parcial, debido a que los indicadores y factores de las variables no cumplen de un modo colectivo las aspiraciones de los trabajadores con su empleo, tal como menciona Palma (1999), un colaborador insatisfecho dentro de la organización o con la labor que hace, muestra comportamientos negativos como bajo desempeño, baja motivación, ausencias reiterativas al trabajo, y en el peor de los casos, renuncia.

En referencia al nivel de Clima Laboral según dimensiones, Autorrealización, predomina el nivel medio con un 52.0% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo que alcanzan este nivel, en base a estos hallazgos se infiere que de forma general estos trabajadores, percibe que las probabilidades que el ambiente de trabajo beneficie su desarrollo personal y profesional, cumplen con los requisitos mínimos y necesarios, aun así, existen aspectos referidos a la línea de carrera dentro de la empresa que les genera insatisfacción. Se refuerza con la investigación realizada por Talledo (2015), que evaluó a un grupo de trabajadores de una empresa de transportes en Trujillo, y halló un predominio del nivel medio de Autorrealización, con un 40.6%, indicando que reaccionan de mejor forma a los estímulos y colaboran con sus jefes para alcanzar objetivos de la corporación y así logren más fácilmente la realización de metas en común.

La dimensión de Involucramiento Laboral, predomina el nivel medio con un 44.7% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo. Estos datos, dan a conocer que estos trabajadores, tienden a identificarse adecuadamente con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la empresa, sin embargo, algunas veces pueden llegar a dudar sobre su convicción de seguir literalmente los lineamientos establecidos. Lo hallado es similar al estudio de Amasifuem (2017), quien al evaluar un grupo de colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo, encontró un predominio de nivel medio, representado por el 44.5%, de lo cual se deduce que el involucramiento es un estado positivo y persistente de los colaboradores por su trabajo.

En cuanto al nivel de Clima Laboral según a la dimensión Supervisión, predomina el nivel medio con un 50.0% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo que alcanzan este nivel. Estos datos dan a conocer que estos trabajadores, tienden a aceptar de forma espontánea la funcionalidad, el apoyo y la orientación que sus superiores les brindan en el desarrollo de sus actividades laborales habituales dentro, sin embargo, ante situaciones adversas que implican alta tensión y estrés, tienden a sentir mortificación e incomodidad ante las ordenes que puedan llegar a recibir. Resultados similares fueron hallados por Casana (2015), quien al estudiar a trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, encontró un predominio de nivel medio, representado por el 51,7%, de lo cual se deduce que, al realizar las labores, la relación de apoyo y la guía para las actividades son parte del desempeño diario.

Asimismo, al nivel de Clima Laboral según a la dimensión Comunicación, sobresale el nivel medio con un 40.7% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo que alcanzan este nivel. Estos datos permiten inferir que la mayor parte de

estos trabajadores aceptan de forma moderada la consistencia y exactitud de la información concerniente al funcionamiento interno de la compañía. Referido a ello, estos resultados corroboran lo dicho por los estudios de Casana (2015), quien al estudiar a trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, encontró un predominio de nivel regular, representado por el 51,7%, de lo cual se deduce que la comunicación es necesaria para optimizar el clima laboral, llevando a la satisfacción de esos colaboradores, coincidiendo con Chiavenato (2000), quien menciona que una empresa existe sólo cuando en ella laboran personas que se comunican, trabajan en equipo y alcanzan objetivos comunes, con base a ello, la comunicación posibilita la unión de la organización, pues brinda los mecanismos para transmitir información importante para las labores y el logro de metas.

Del mismo modo, la dimensión Condiciones Laborales, predomina el nivel medio con un 52.7% de trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo que alcanzan este nivel. Estos datos, dan a conocer que los sujetos de estudio, perciben que el otorgamiento de recursos materiales, económicos y/o psicosociales que las empresas les atribuyen, cumplen los estándares mínimos, sin embargo, pueden llegar a incomodarse cuando no se le otorgan las herramientas necesarias, para desarrollar labores que implican mayor complejidad. Apoyado a lo que expone Casana (2015), quien al estudiar a trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, Perú, halló que predomina en estos sujetos, un nivel regular de Condiciones Laborales, representado por el 47.1%, lo cual deduce un clima laboral bueno para el colaborador, toda vez que no sea influenciado por circunstancias negativas, que llevarían a comportamientos poco saludables como descontento y apatía por trabajar en la organización.

Por otro lado se acepta la hipótesis general que dice que, existe relación entre Engagement y Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, de lo cual se infiere que el estado afectivo positivo relativamente persistente de plenitud que muestra estos colaboradores hacia su trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción, se relaciona con su percepción sobre el conjunto de condiciones sociales y psicológicas al ambiente de trabajo donde se desenvuelven cotidianamente. Coincidiendo con Villota y Cabrera (2015), quienes, al evaluar un grupo de colaboradores, encontraron correlación entre los factores del engagement y clima laboral, indicando que ambas variables existen conjuntamente dentro de la conducta de los trabajadores, tendiendo a ser mutuamente incluyentes. Asimismo, Callirgos (2014) encontró una correlación directa de grado fuerte entre clima laboral y motivación laboral, dando a conocer que hay una notable tendencia de que mientras mejor sea la percepción de las condiciones de trabajo por parte de los colaboradores, mejor será su predisposición y entusiasmo hacia el desarrollo de sus labores, demostrándose que el respaldo de los directivos incentiva el cambio, la creatividad, además mejora los tiempos de culminación de tareas, y otorga importancia y significado a la actividades y recompensas de los colaboradores.

Se acepta la hipótesis específica que dice que, existe relación entre las dimensiones del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, se evidencia que existe una correlación muy significativa, directa y en grado medio, entre la dimensión Vigor del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral, deduciéndose que la energía predispuesta por los colaboradores hacia el desarrollo de sus actividades laborales, evidenciadas en la constante persistencia y esfuerzos direccionados al cumplimiento de las mismas, se relaciona con su apreciación respecto a las oportunidades que le da la empresa de

ostentar una línea de carrera, su identificación con los valores organizacionales, la forma como se ejerce la supervisión y el control por parte de los superiores y jefes, la manera como se da a conocer la información concerniente al funcionamiento de la compañía, y su grado de satisfacción con los recursos materiales proporcionados para el desarrollo de sus labores. A ello se refuerza con el estudio de Bakker y Leiter (2010), quienes manifiestan que el engagement se predice tomando en cuenta los recursos laborales que son aspectos sociales, psicológicos y organizacionales de la empresa, que disminuyen las demandas laborales y el desgaste mental, además son cruciales para alcanzar objetivos, motivar el crecimiento personal, desarrollarse y aprender (Sweetman y Luthans, citados en Bakker y Leiter, 2010).

Además, se acepta la hipótesis específica que dice que, existe relación entre la dimensión Dedicación del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, siendo muy significativa, directa y en grado medio, infiriéndose que el grado de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto, que manifiestan estos colaboradores respecto al cumplimiento de sus obligaciones y deberes de índole laboral, se relacionan significativamente con su apreciación de las posibilidades que les otorga la empresa para desarrollarse personal y profesionalmente, su compromiso con el desarrollo organizacional, la relación que establecen con sus superiores, su percepción sobre la obtención de información relevante al desarrollo de las labores y el grado de comodidad con los recursos materiales, económicos y/o psicosociales que les brinda la empresa para el desarrollo de las funciones inherentes a su rol, esto se refuerza con el estudio de Wefald (2008), quien refiere que el engagement brinda salud a los trabajadores, actitudes positivas hacia el trabajo y pertenencia a la organización; los trabajadores con adecuado engagement están satisfechos con la empresa, se sienten más responsables,

disminuyen sus ganas de querer cambiar de empresa, poseen más iniciativa, proactividad y motivación (Schaufeli y Salanova, 2007).

Finalmente, se acepta la hipótesis específica de que existe correlación entre la dimensión Absorción del Engagement y las dimensiones del Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, se evidencia correlación muy significativa, directa y en grado medio, deduciéndose que el grado de concentración, agrado y satisfacción que manifiestan estos colaboradores hacia sus labores propias del cargo que ocupan en la organización, se relaciona con su satisfacción respecto a la posibilidad que le da la organización de ostentar una línea de carrera, su identificación con los valores organizacionales, su percepción respecto de la manera como se controla su desenvolvimiento, la forma como se consigue la información necesaria para desarrollar las labores y su satisfacción con los elementos materiales, económicos y psicosociales requeridos para trabajar. Esto es apoyado por Schaufeli y Bakker (2004), que postulan que el colaborador engaged es alegre y entusiasta, llevándolo a querer aprender nuevas competencias que amplíen sus recursos personales, los cuales serán útiles para realizar eficaz y eficientemente las labores, asimismo, los trabajadores engaged contagian su compromiso al resto, mejorando indirectamente el desempeño grupal.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se evidencia una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio, entre Engagement y Clima Laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.
- Se identificó predominio del nivel medio de Engagement en los trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, con un 43.3% de la población estudiada, además, respecto a las dimensiones se halló un predominio de nivel medio de Vigor, Dedicación y Absorción con porcentajes entre 39.3% y 46.0%.
- Se identificó predominio del nivel medio de Clima Laboral en los trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo, con un 45.3% de la población estudiada, además, respecto a las dimensiones se halló un predominio de nivel medio de Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales, con porcentajes entre 40.7% y 52.7%.
- Se evidenció la existencia de una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio entre las dimensiones de Engagement (Vigor, dedicación, absorción) y las dimensiones de Clima Laboral (Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales), en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda, brindar programas y talleres de capacitación con enfoque cognitivo conductual para los trabajadores con niveles bajos de engagement, para que desestimen las ideas negativas acerca del trabajo que llevan a cabo en la empresa, de ese modo, se generará cambios de actitud que se reflejarán en mayor compromiso hacia sus labores en su puesto.
- Se recomienda realizar actividades o talleres de integración para los colaboradores que posean un bajo clima laboral, con el objetivo de que mejore el ambiente laboral, a partir de una buena percepción de seguridad y estabilidad. Asimismo, se recomienda implementar programas de capacitación acerca de cultura organizacional, relaciones interpersonales, satisfacción y motivación laboral para mejorar el ambiente laboral.
- Se recomienda fomentar la socialización entre los colaboradores, con actividades extra laborales que permitan integrarse lejos del contexto de trabajo y mejorar el clima laboral.
- Se recomienda implementar un plan de incentivos en la organización, mediante el cual, se les dé a los trabajadores beneficios como reconocimientos por trabajadores del mes, para incrementar tanto su engagement como su nivel de clima laboral.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albán, A. (2016). *Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte.
- Álvarez, G. (1992). El clima organizacional en entidades educativas conceptualización investigaciones y resultados. *Revista interamericana de psicología ocupacional* Vol. 11 (1 y 2). Págs. 51 –79.
- Amasifuen, M. (2017). *Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo - 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309–328.
- Bakker, A. y Leiter, M. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New york: Psychology Press.
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement*. Universidad Fasta.
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global*. (Tesis de maestría). Universidad del Pacifico. Lima, Perú
- Bravo, E. (2013). *El compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito Ecuador*. (Tesis de maestría no publicada). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador.
- Britt, T. (1999). Engaging the self in the field: Testing the triangle model of responsibility. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25, 698-708.

- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas
- Callirgos, J. (2014). *Clima laboral y motivación laboral en los servidores de una municipalidad distrital de la provincia de Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú
- Casana, R. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Casuso, J. (2011). *Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*. (Disertación doctoral no publicada). Universidad de Málaga, España.
- Cerda, H. y Parada, M. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda*. (Tesis de pregrado). Universidad de Concepción Campus Los Ángeles. Los Ángeles, Chile.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*, 5a ed. Bogotá: McGraw Hill.
- Claire, M. y Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Revista Ajayu*, 2 (1). Recuperado de <http://ucbconocimiento.ucbcba.edu.bo/index.php/raj/article/view/190/188>
- Córdoba, N. (2015). *Niveles de engagement de una industria de detergentes ubicada en Estuintla*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala.
- Cumpa, M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo - 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.

- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. (2001). A model of burnout and life satisfaction among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 454–464.
- Espinoza, G. (2019). *Clima laboral y engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú.
- Gallup (2013). *Worldwide, 13% of Employees Are Engaged at Work*. Recuperado de: <https://news.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged-work.aspx>
- Gibson, J. (1984). *Organizaciones. Estructura y proceso*. Bogotá: Legis.
- Gómez, R., Pando, M., Valdez, I., Rubio, S., Beltrán, A. y León, S. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y Work Engagement en una empresa de paquetería. *Retos de la Ciencia*, 3(2), pp. 37-47.
- Gonzáles, F. (2007). *Instrumentos de Evaluación Psicológica*. Habana: Ciencias Médicas.
- Guillen, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Madrid: McGraw – Hill.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2003). *Positive psychology and the life well-lived*. American Psychological Association.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.
- Luna, R. (2018). El clima laboral afecta en un 20% a la productividad en las empresas. *Bumeran*. Recuperado de: <https://www.bumeran.com.pe/noticias/clima-laboral-afecta-20-la-productividad-las-empresas/>

- Martínez, L. (2017). *El clima laboral como determinante del engagement y del desempeño de los trabajadores en las organizaciones*. (Tesis de pregrado). Universidad de Almería, España.
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- McGregor, D. (1966). *The human side of enterprise*. Cambridge: The MIT Press.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mercado, A. y Torreblanca, L. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el engagement laboral en los colaboradores de una entidad del sistema financiero, sede Arequipa 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú.
- Moos, R, Moos, B. y Trickett, E. (1984). *Escalas de Clima Social (FES)*. Madrid: TEA Ediciones
- Moreira, M., & Medeiros, C. (2007). *Principios básicos de análise do comportamento*. Porto Alegre: Artmed.
- Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1*.
- Peña, M., Diaz, M. & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administracion y Finanzas, Vol. VIII, N° 1*.
- Pritchard, R. P., Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior Human Performance, 9, 126-146*.

- Raigosa, D., Marín, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 3(2),86-92.
- Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinante del clima laboral en Chile. *ABANTE*, 9 (1) (2006), pp. 3-33.
- Redacción Gestión (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Diario Gestión: Economía & Finanzas*. Recuperado de: <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Redacción Gestión (2019). Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. *Diario Gestión: Economía & Finanzas*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>
- Reichers, A. y Schneider, B. (1990). *Climate and culture: An evolution of constructs*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robbins, S. (2009) *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson – Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, L. (2017). Relación entre cultura organizacional y engagement laboral en Instituciones educativas públicas del distrito de Santiago de Cao, Ascope. *Ex Cathedra en Negocios*, 2 (1).
- Rosell, M. (2012). *Satisfacción laboral e implicación emocional en los trabajadores de una tienda retail de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

- Salanova, M., Grau, R., Llorens, S. y Schaufeli, W. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia relacionada con la tecnología. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11,69-90.
- Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (2005). *Psicología organizacional Positiva, Psicología de la Organización*. Editorial Pearson Educación.
- Sandoval, M. (2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Año 10, N° 27. pp. 78-82.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2004). *Work and well-being: Towards a positive Occupational Health Psychology*. Utrecht University.
- Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Research: A Critical Analysis*. London.
- Schaufeli, W. y Salanova, M. (2007). Work Engagement: an emerging psychological concept and its implications for organizations. *Managing Social and Ethical Issues in Organizations. Volume 5: Research in Social Issues in Management*.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2001). Werk en welbevinden: naar een positieve benadering in de Arbeids en Gezondheidspsychologie (Work and well-being: towards a positive approach in Occupational Health Psychology). *Gedrag & Organisatie*, 14, 229-253.
- Shirom, A. (2002). *Handbook of Occupational Health Psychology*. Washington DC: American Psychological Association.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior (2003): A new Look at the interface between non-work and work. *Journal of Applied Psychology*, 88, 518-528.

- Sotelo, M. (2017). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Sweetman, D., y Luthans, F. (2010). The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. En A. B. Bakker (Ed.) & M. P. Leiter, *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (p. 54–68). Psychology Press.
- Talledo, M. (2015). *Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional: perfil de empresas colombianas*. Medellín: Cincel.
- Valdez, H. & Ron, C. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*.
- Villamil, O. y Sánchez, W. (2012) *La influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma*. Honduras.
- Villota, M. y Cabrera, C. (2015). Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto. *Revista UNIMAR*, 33(1), 175-188.
- Wefald, A. J. (2008). *An examination of job engagement, transformational leadership, and related psychological constructs* (Unpublished doctoral dissertation). Kansas State University, Manhattan.

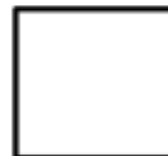
6.2. ANEXOS

ANEXO A: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Yo, _____ con n° de DNI: _____ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Engagement y clima laboral en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo”**, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, María Fernanda Cisneros Carrasco.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.



Firma del participante

DNI:

ANEXO B: CUESTIONARIO ENGAGEMENT (UWES)

Cargo:..... Edad:..... Género: (M) (F)

INSTRUCCIONES:

Los siguientes enunciados se refieren a sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada reactivo y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste con una X debajo de 0 (cero), y en caso contrario marque con una X indicando cuantas veces se ha sentido así, teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). Debe marcar sus respuestas en el protocolo de respuestas (al final del cuestionario)

1= Casi nunca o Pocas veces al año/ 2= Algunas veces o una vez al mes / 3= Regularmente o pocas veces a la semana / 4= Bastantes veces o Una vez por semana / 5= Casi siempre o Todas las semanas / 6= Siempre o todos los días.

1. En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)
2. Mi trabajo tiene sentido y propósito (DE1)
3. El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando (AB1)
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi (AB2)
7. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)
8. Mi trabajo me inspira (DE3)
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)

- 10. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)
- 11. Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)
- 12. Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)
- 13. Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
- 14. Mi trabajo es retador (DE5)
- 15. Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB5)
- 16. Incluso cuando las cosas no van bien, continuó trabajando (VI6)
- 17. Me es difícil “desconectar” del trabajo (AB6)

N° 0 1 2 3 4 5 6	N° 0 1 2 3 4 5 6	N° 0 1 2 3 4 5 6
1. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	2. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	3. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
4. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	5. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	6. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
7. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	8. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	9. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
10. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	11. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	12. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
13. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	14. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	15. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
16. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		17. ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
PD	PD	PD
=	=	=
ESCALA TOTAL=		

ANEXO C: ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

Apellidos y Nombres: _____ Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino () Empresa:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca : 1

Poco : 2

Regular o Algo : 3

Mucho : 4

Todo o Siempre : 5

1. ... Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. ... Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. ... El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. ... Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	

5. .. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. .. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7. .. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. .. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. .. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. Se valora los altos niveles de desempeño	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	

26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	

46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

ANEXO D: TABLAS

Tabla A1

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la Escala de Engagement en el Trabajo (UWES) en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

	Z(K-S)	Sig.(p)
Engagement	.161	0.000 **
Vigor	.140	0.000 **
Dedicación	.157	0.000 **
Absorción	.133	0.000 **

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

Tabla A2

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), en trabajadores de una empresa de mantenimiento de Trujillo

	Z(K-S)	Sig.(p)
Clima Laboral	.137	0.000 **
Autorrealización	.143	0.000 **
Involucramiento Laboral	.133	0.000 **
Políticas Administrativas	.138	0.000 **
Comunicación	.143	0.000 **
Condiciones Laborales	.137	0.000 **

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad

**p<.01 : Muy significativa

En las tablas A1 y A2, se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las distribuciones de las variables en estudio. En la Tabla A1, se aprecia que las dimensiones del Engagement, difieren muy significativamente ($p<.01$), de la distribución normal. En lo que respecta al Clima Laboral (Tabla A2), se aprecia que todas las dimensiones que la conforman, difieren significativamente ($p<.01$), de la distribución normal. De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de normalidad se deduce que para el proceso estadístico de evaluación de la correlación entre Clima Laboral y Engagement, debería usarse la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.