

*“Año del Bicentenario: 200 años de Independencia”*



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL  
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019”**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. MEDINA ANDIA YENNY YULIET**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. JOE OLGER GUTIERREZ MERCADO**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

*Dedico con mucho amor esta tesis a mi amada familia, mi mayor bendición y motivación para salir adelante, pues sin su apoyo incondicional nada de esto sería posible.*

*A mis docentes, quienes me guiaron a lo largo de este trayecto hasta la culminación de la investigación.*

### **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios mi padre celestial, porque sin su protección y guía nada de esto sería posible, a mis seres queridos quienes me acompañaron en este arduo camino e impulsaron a seguir adelante incondicionalmente y me levantaron para seguir adelante*

*con mayor seguridad para el logro de mis objetivos profesionales.*

## **RESUMEN**

La presente investigación denominada “El engagement y su relación con la satisfacción laboral del personal de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019” surge con el objetivo principal de establecer la relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

Para ello el estudio se basó en una metodología de investigación cuantitativa de tipo Básico, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, considerando como población a 41 colaboradores del área de recursos humanos, los cuales se consideraron como muestra en su totalidad, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos del cuestionario UWES de 17 ítems de Salanova, M. & Schaufeli, W. para la variable engagement cuya fiabilidad en Alpha de Cronbach fue de 0.910 y el cuestionario en base a escala Likert de 17 ítems para la variable satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad en Alpha de Cronbach fue de 0.821. Concluyendo que existe una correlación positiva débil entre en engagement y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.396, denotando mayor insatisfacción en el género masculino.

**Palabras clave:** Engagement, satisfacción laboral, colaboradores, recursos humanos, compromiso

## **ABSTRACT**

The present investigation called "The commitment and its relationship with the job satisfaction of the human resources personnel of the Regional Government of Arequipa, 2019" arises with the main objective of establishing the relationship between the commitment and the job satisfaction of the human resources personnel of the Regional Government of Arequipa, 2019.

For this, the study was based on a basic quantitative research methodology, of a correlational descriptive level, of non-experimental design, considering as a population 41 collaborators from the human resources area, who were considered as a sample in their entirety, who The survey technique and the instruments of the 17-item UWES questionnaire by Salanova, M. & Schaufeli, W. were applied for the engagement variable whose reliability in Cronbach's Alpha was 0.910 and the questionnaire based on the 17-item Likert scale for variable job satisfaction with a reliability level in Cronbach's Alpha was 0.821. Concluding that there is a weak positive correlation between commitment and job satisfaction, with a Pearson correlation coefficient of 0.396, denoting greater dissatisfaction in the male gender.

**Keywords:** Engagement, job satisfaction, collaborators, human resources, commitment

## ÍNDICE

|  |     |
|--|-----|
| DEDICATORIA.....                           | ii  |
| AGRADECIMIENTO.....                        | iii |
| RESUMEN .....                              | iv  |
| ABSTRACT .....                             | v   |
| INTRODUCCIÓN .....                         | xiv |
| CAPITULO I .....                           | 17  |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....         | 17  |
| 1.1 Planteamiento del Problema .....       | 17  |
| 1.2 Delimitación de la Investigación ..... | 18  |
| 1.2.1 Delimitación Espacial .....          | 18  |
| 1.2.2 Delimitación Social .....            | 18  |
| 1.2.3 Delimitación Temporal.....           | 18  |
| 1.2.4 Delimitación Conceptual.....         | 18  |
| 1.3 Formulación del Problema.....          | 19  |
| 1.3.1 Problema General .....               | 19  |
| 1.3.2 Problemas Específicos .....          | 19  |
| 1.4 Objetivos de la Investigación.....     | 19  |
| 1.4.1 Objetivo General .....               | 19  |
| 1.4.2 Objetivos Específicos .....          | 19  |

|  |    |
|--|----|
| 1.5 Hipótesis.....   | 20 |
| 1.5.1 Hipótesis General.....   | 20 |
| 1.5.2 Hipótesis Específicas.....   | 20 |
| 1.5.3 Definición Conceptual de la Variable.....                          | 20 |
| 1.5.4 Operacionalización de la Variable.....                             | 21 |
| 1.6 Metodología de la investigación.....                                 | 22 |
| 1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación.....                                 | 22 |
| 1.6.2 Método y Diseño de la investigación.....                           | 22 |
| 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación.....                       | 23 |
| 1.6.4 Técnicas e instrumentos para la Recolección de Datos.....          | 23 |
| 1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación..... | 23 |
| CAPITULO II.....   | 25 |
| MARCO TEÓRICO.....   | 25 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación.....                                | 25 |
| 2.1.1 Antecedentes Internacionales.....                                  | 25 |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales.....                                       | 29 |
| 2.1.3 Antecedentes Locales.....  | 37 |
| 2.2 Bases Teóricas de las variables.....                                 | 39 |
| 2.2.1 Psicología Positiva.....   | 39 |
| 2.2.2 Engagement.....  | 39 |
| 2.2.3 Importancia del Engagement.....                                    | 40 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.4 Engagement en el Trabajo .....                     | 41 |
| 2.2.5 Dimensiones del Engagement.....                    | 42 |
| 2.2.6 Factores que influyen en el Engagement .....       | 46 |
| 2.2.7 Beneficios del Engagement en la Organización ..... | 47 |
| 2.2.8 Instrumento de Medición del Engagement .....       | 47 |
| 2.2.9 Desarrollo de UWES .....                           | 48 |
| 2.2.10 Satisfacción Laboral .....                        | 49 |
| 2.2.11 Factores de la Satisfacción Laboral .....         | 50 |
| 2.2.12 Importancia de la Satisfacción Laboral.....       | 55 |
| 2.2.13 Características de la Satisfacción Laboral.....   | 57 |
| 2.2.14 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....       | 58 |
| 2.2.15 Consecuencias de la Satisfacción Laboral .....    | 60 |
| 2.2.16 Satisfacción Laboral en el Trabajo .....          | 61 |
| 2.2.17 Insatisfacción Laboral.....                       | 62 |
| 2.2.18 Causas de Insatisfacción Laboral.....             | 62 |
| 2.2.19 Medición de la Satisfacción Laboral .....         | 64 |
| 2.3 Definición de Términos Básicos .....                 | 66 |
| 2.3.1 Altos niveles de energía .....                     | 66 |
| 2.3.2 Ausentismo laboral.....                            | 66 |
| 2.3.3 Autonomía .....                                    | 66 |
| 2.3.4 Buena comunicación .....                           | 66 |



|  |    |
|--|----|
| 2.3.5 Capacitación.....                | 66 |
| 2.3.6 Clima de trabajo .....           | 66 |
| 2.3.7 Consideración de superiores..... | 67 |
| 2.3.8 Crítica interna.....             | 67 |
| 2.3.9 Dedicación.....                  | 67 |
| 2.3.10 Empatía.....                    | 67 |
| 2.3.11 Entusiasmo.....                 | 67 |
| 2.3.12 Esfuerzo .....                  | 67 |
| 2.3.13 Exigencia.....                  | 67 |
| 2.3.14 Factores psicológicos.....      | 67 |
| 2.3.15 Felicidad .....                 | 68 |
| 2.3.16 Inspiración .....               | 68 |
| 2.3.17 Juicios individuales.....       | 68 |
| 2.3.18 Mala comunicación.....          | 68 |
| 2.3.19 Mejora continua.....            | 68 |
| 2.3.20 Productividad.....              | 68 |
| 2.3.21 Promoción .....                 | 69 |
| 2.3.22 Recompensas e incentivos.....   | 69 |
| 2.3.23 Resistencia mental .....        | 69 |
| 2.3.24 Resolución de problemas .....   | 69 |
| 2.3.25 Reto.....                       | 69 |

|   |    |
|---|----|
| 2.3.26 Sanciones.....   | 69 |
| 2.3.27 Trascendencia del Ego.....   | 69 |
| CAPITULO III .....  | 70 |
| RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 70 |
| 3.1 Validación y confiabilidad del instrumento.....                         | 70 |
| 3.1.1 Validación.....   | 70 |
| 3.1.2 Confiabilidad.....  | 70 |
| 3.2 Análisis de tablas y gráficos .....                                     | 71 |
| 3.2.1 Datos de los colaboradores.....                                       | 71 |
| 3.2.2 Variable Engagement.....  | 73 |
| 3.2.3 Variable Satisfacción Laboral .....                                   | 77 |
| 3.3 Análisis de Normalidad.....   | 80 |
| 3.4 Resultados de Correlación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral | 81 |
| CAPITULO IV .....   | 87 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....   | 87 |
| CONCLUSIONES.....   | 90 |
| RECOMENDACIONES .....   | 92 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 93 |
| BIBLIOGRAFIA .....  | 93 |
| WEBGRAFÍA.....  | 95 |
| ANEXOS .....  | 98 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....                                 | 21 |
| <b>Tabla 2</b> Fiabilidad Satisfacción Laboral .....                                 | 71 |
| <b>Tabla 3</b> Resultados de Género .....  | 71 |
| <b>Tabla 4</b> Resultados de Tiempo de trabajo .....                                 | 72 |
| <b>Tabla 5</b> Resultados de Engagement.....   | 73 |
| <b>Tabla 6</b> Resultados de Vigor.....  | 74 |
| <b>Tabla 7</b> Resultados de Dedicación .....  | 75 |
| <b>Tabla 8</b> Resultados de Absorción .....   | 76 |
| <b>Tabla 9</b> Resultados de Satisfacción Laboral.....                               | 77 |
| <b>Tabla 10</b> Resultados de Dimensión Afectiva .....                               | 78 |
| <b>Tabla 11</b> Resultados de Dimensión Cognitiva .....                              | 79 |
| <b>Tabla 12</b> Análisis Inferencial.....  | 80 |
| <b>Tabla 13</b> Análisis de correlación entre engagement y satisfacción laboral ..   | 81 |
| <b>Tabla 14</b> Análisis de correlación entre vigor y satisfacción laboral .....     | 82 |
| <b>Tabla 15</b> Análisis de correlación entre dedicación y satisfacción laboral..... | 84 |
| <b>Tabla 16</b> Análisis de correlación entre absorción y satisfacción laboral ..... | 85 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> Instrumento de medición global .....                       | 65 |
| <b>Figura 2</b> Resultados de Género .....                                 | 71 |
| <b>Figura 3</b> Resultados de Tiempo de trabajo .....                      | 72 |
| <b>Figura 4</b> Resultados de Engagement .....                             | 73 |
| <b>Figura 5</b> Resultados de Vigor .....                                  | 74 |
| <b>Figura 6</b> Resultados de Dedicación.....                              | 75 |
| <b>Figura 7</b> Resultados de Absorción .....                              | 76 |
| <b>Figura 8</b> Resultados de Satisfacción Laboral .....                   | 77 |
| <b>Figura 9</b> Resultados de Dimensión Afectiva.....                      | 78 |
| <b>Figura 10</b> Resultados de Dimensión Cognitiva .....                   | 79 |
| <b>Figura 11</b> Correlación entre engagement y satisfacción laboral.....  | 81 |
| <b>Figura 12</b> Correlación entre vigor y satisfacción laboral.....       | 83 |
| <b>Figura 13</b> Correlación entre dedicación y satisfacción laboral ..... | 84 |
| <b>Figura 14</b> Correlación entre absorción y satisfacción laboral .....  | 86 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Anexo 1</b> <i>Matriz de Consistencia</i> .....            | 99  |
| <b>Anexo 2</b> <i>Matriz de instrumento</i> .....             | 101 |
| <b>Anexo 3</b> <i>Cuestionario Engagement</i> .....           | 102 |
| <b>Anexo 4</b> <i>Cuestionario Satisfacción Laboral</i> ..... | 104 |
| <b>Anexo 5</b> <i>Juicio de Expertos</i> .....                | 106 |
| <b>Anexo 6</b> <i>Carta de autorización</i> .....             | 115 |
| <b>Anexo 7</b> <i>Data en SPSS V.24</i> .....                 | 116 |
| <b>Anexo 8</b> <i>Evidencias</i> .....                        | 119 |

## INTRODUCCIÓN

A nivel global, las exigencias en la búsqueda de personal comprometido han incrementado; ello surge en vista del éxito al que conlleva un alto nivel de compromiso en el personal que labore en una determinada institución, debido a que de dicha forma contribuyen al logro de objetivos y metas de la organización, lo cual en la actualidad es una fuente vital para garantizar la subsistencia en el mercado y la prevención de problemas generados por usuarios externos a la misma.

Salcedo, M. (2013) sostiene que las empresas consideran a sus clientes internos como el activo más valorado y que el engagement cumple un papel importante promoviendo en ellos los valores del respeto y responsabilidad, generando colaboradores comprometidos y motivados con la empresa, haciendo que esta sea más rentable y productiva.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que el engagement es el compromiso que tiene cada colaborador con la finalidad de hacer fructífera su labor, se considera un estado mental positivo que presentan los clientes internos hacia su trabajo, que repercute en la motivación y compromiso frente a la empresa donde labora.

Riera, Miller y Operé (2016) confirman ello, al definir que el engagement promueve el cumplimiento de objetivos organizacionales, demostrando que a través de esta variable se logrará la eficacia de la gestión de una organización, por lo que el nivel de engagement en una empresa es altamente relevante e influyente en la percepción del clima laboral. Por lo que, para lograr un mejor diagnóstico y de esta manera establecer una relación significativa entre el Engagement y su relación con la Satisfacción Laboral del personal de recursos humanos, es preciso ejecutar un estudio, sobre todo al evocarse a una entidad pública como lo es el Gobierno Regional de Arequipa.

Es así que, como Carrasco, A.; De la corte, C. & León, J. (2010) destacan, resulta de interés conocer la relación entre esta variable y los colaboradores, ya

que el engagement impacta directamente en el desenvolvimiento del trabajador y como consecuencia en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Por ello, teniendo en cuenta que el engagement es el compromiso que tiene cada colaborador con la finalidad de hacer productiva su labor, se considera un estado mental positivo que presentan los clientes internos hacia su trabajo, que repercute en la motivación y compromiso frente a la empresa donde labora

Es así que por medio del presente trabajo se busca ahondar en el conocimiento referente a la existencia o no de alguna relación del engaged o compromiso con la satisfacción laboral, con el objeto de que las empresas mejoren las experiencias atravesadas por el cliente interno, las mismas que se reflejaran en el éxito de la misma, logrando mayor eficiencia en su desempeño laboral, repercutiendo por ende en su satisfacción. Estos resultados permitirán a las entidades empresariales conocer las necesidades reales de sus colaboradores para que realicen acciones correctivas generando nuevas metodologías, políticas, gestiones y programas de desarrollo.

Para ello, la presente investigación está conformada por cuatro capítulos que se encuentran desarrollados de la siguiente manera:

### **Capítulo I**

En este capítulo se describe el planteamiento del problema, las delimitaciones de la investigación, formulación del problema, los objetivos de la investigación, hipótesis y metodología de la investigación.

### **Capítulo II**

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico de la investigación donde se consideran los antecedentes, las bases teóricas de las variables y la definición de términos básicos que ayudaran a sustentar el proyecto.

### **Capítulo III**

En el tercer capítulo se considera los resultados de la investigación como: Validación y confiabilidad del instrumento, análisis de tablas y figuras mediante

baremos, análisis de Normalidad y resultados de Correlación entre el Engagement, sus dimensiones y la Satisfacción Laboral.

#### **Capítulo IV**

En el cuarto capítulo se describe la discusión de los resultados obtenidos en contraste con los antecedentes, donde se deliberan los resultados.

Finalmente se tiene las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, webgrafía y anexos.



## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad existen cambios profundos en el mundo laboral, siendo el compromiso actitudinal uno de los factores claves que impulse el éxito y calidad de la organización. Para ello la satisfacción laboral es un componente que permitirá lograr el compromiso por parte de los colaboradores, ya que este es el anhelo de todas las empresas, el poder contar con personal que siempre esté dispuesto de forma actitudinal y competitiva, para que trabaje activamente en el cumplimiento de sus funciones, con altos niveles de identidad de cultura organizacional internamente.

La satisfacción laboral, resulta siendo el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche & Parrish, 2005), el mismo que ha sido visualizado como una de las falencias del Gobierno Regional de Arequipa, generando que la rotación de personal se vuelva en algo usual a lo largo de los último años; una de las áreas que afronta bastante este problema es la de recursos humanos, por lo que trabajar en principio con este nicho interno será la clave para iniciar con la mejora de la respuesta afectiva o emocional por parte de los colaboradores a su trabajo, puesto que es la base de la entidad pública que impulsará a las áreas restantes que la conforman.

Una variable crucial para todo tipo de empresa resulta siendo el engagement puesto que permitirá erradicar en gran parte la respuesta actual laboral, puesto que trabaja en lograr una actitud positiva por parte del usuario que labora para la empresa, comprometiéndolos en el cumplimiento adecuado de sus funciones con entusiasmo y dedicación; lo cual en la actualidad en el Gobierno Regional de Arequipa es imperceptible, debido a la falta de programas de engagement, generando un impacto negativo en la satisfacción laboral.

Por ende, lo que se pretende con la presente investigación es conocer la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa, para poder conocer los efectos que puedan generar a favor de la entidad con la finalidad de contar con personal comprometido, dedicado a su labor, que perdure y de un servicio de calidad al público en general.

## **1.2 Delimitación de la Investigación**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación se desarrollará en el Gobierno Regional de Arequipa, ubicado en el distrito de Paucarpata, en John F. Kennedy.

### **1.2.2 Delimitación Social**

Esta investigación tiene por objeto de estudio a los 41 colaboradores del área de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

El proyecto se llevará a cabo durante un periodo de 16 meses desde Diciembre de 2019 a Marzo del 2021

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

La presente investigación se enfocará en la ampliación de los conceptos de Engagement y Satisfacción Laboral.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

- ¿Cómo se relaciona el engagement con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿De qué manera se relaciona el vigor con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019?
- ¿Cómo se relaciona la dedicación con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019?
- ¿Cuál es la relación existente entre la absorción con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019?

### **1.4 Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1 Objetivo General**

- Establecer la relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación del vigor con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.
- Establecer la relación de la dedicación con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

- Identificar la relación de la absorción con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General**

- El engagement se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

### **1.5.2 Hipótesis Específicas**

- El vigor se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.
- La dedicación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.
- La absorción se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

### **1.5.3 Definición Conceptual de la Variable**

#### **a) Engagement**

El engagement es el constructo teóricamente opuesto al burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo. El burnout hace referencia a una metáfora. Describe un estado de agotamiento similar a un fuego que se sofoca, a una vela que se extingue, a una batería que se agota. Contrariamente a los empleados burnout los empleados engaged manifiestan una conexión enérgica y efectiva con sus trabajos, y se ven capaces de afrontar las nuevas demandas que aparecen en el día a día (Salanova, M. & Schaufeli, W, 2014)

#### **b) Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), existiendo

aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos (Brief y Weiss, 2002).

#### 1.5.4 Operacionalización de la Variable

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| VARIABLES   | DIMENSIÓN  | INDICADORES  |
|---|------------|--|
| VARIABLE<br>INDEPENDIENTE:<br><b>Engagement</b>         | Vigor      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de energía</li> <li>• Niveles de logro</li> <li>• Aptitud Mental</li> </ul>                                       |
|   | Dedicación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Automotivación</li> <li>• Sentido de Pertenencia</li> </ul>  |
|   | Absorción  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de Ánimo</li> <li>• Nivel de Autorealización</li> </ul>  |
| VARIABLE<br>DEPENDIENTE:<br><b>Satisfacción Laboral</b> | Afectiva   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimientos</li> <li>• Nivel de Felicidad</li> <li>• Nivel de Placer/Displacer Laboral</li> </ul>                      |
|   | Cognitiva  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Oportunidades de crecimiento y desarrollo</li> <li>• Resultados del Trabajo</li> </ul> |

Fuente: Adaptación Propia. Thompson, E. & Phua, F. (2012). Salanova, M. & Schaufeli, W. (2014)

## **1.6 Metodología de la investigación**

### **1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación**

#### **a. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo Básico según Ñaupas, et al. (2018) debido a que busca el conocimiento de la realidad, con la finalidad de contribuir a aplicaciones del engagement en investigaciones asociadas a la materia, aportando soluciones para la mejora de la satisfacción laboral en una entidad pública.

#### **b. Nivel de Investigación**

El proyecto de investigación es de nivel descriptivo-correlacional teniendo como variable independiente al engagement y variable dependiente a satisfacción laboral, tomando en consideración a:

- Hernandez, R. (2014) quien menciona que la investigación es de nivel correlacional al basarse en un estudio de la relación existente de 2 o más variables.
- Gomez, S. (2009) el cual recalca que “la investigación descriptiva se encarga de describir las características de las variables en estudio, tal y como se presentan” (p.75).

### **1.6.2 Método y Diseño de la investigación**

#### **a. Método de la investigación**

El método empleado para el estudio de acuerdo a Ñaupas, et al (2018) será cuantitativo puesto que el instrumento empleado para la recolección de datos y corroboración de hipótesis será una encuesta.

#### **b. Diseño de la Investigación**

La presente investigación según Ñaupas, et al (2018) es de diseño no experimental debido a que la variable tanto dependiente como independiente, no serán manipuladas, simplemente se realizará la

observación de los fenómenos de interés en su ambiente natural sin tener la necesidad de emularlos en un entorno controlado.

### **1.6.3 Población y Muestra de la Investigación**

#### **a. Población**

La población considerada en el presente estudio es el personal del área de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, conformado por 41 colaboradores.

#### **b. Muestra**

Para la muestra se trabajará con los 41 colaboradores del área de Recursos Humanos.

### **1.6.4 Técnicas e instrumentos para la Recolección de Datos**

#### **a. Técnica de la investigación**

La técnica utilizada para el presente trabajo de investigación será la encuesta para determinar la relación entre las variables de estudio.

#### **b. Instrumentos de la investigación**

Los instrumentos empleados para la recolección de datos son:

- El cuestionario UWES
- El cuestionario en base a la escala de Likert

### **1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación**

#### **a. Justificación**

##### **Justificación Teórica**

La presente investigación se realiza con el propósito de brindar un aporte a las indagaciones ya existentes sobre la relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral, como fuente para la mejora laboral y calidad del servicio brindado a través del componente principal de toda

empresa que son los colaboradores, cuyos resultados obtenidos y métodos aplicados, podrán ser útiles para futuros proyectos del área.

### **Justificación Práctica**

El proyecto permitirá que el Gobierno Regional de Arequipa conozca una alternativa útil de programas de engagement que permitan mejorar el comportamiento actitudinal de sus colaboradores, comenzando por el área clave que es la de recursos humanos la cual permitirá difundir lo aplicado en esta investigación a las otras áreas debido a que esa es su labor, con el fin de mejorar la satisfacción laboral, la calidad de servicio brindada e inclusive automáticamente ello mejorara el entorno interno.

### **Justificación Metodológica**

La investigación permitirá ofrecer instrumentos validados y confiables con respecto a la satisfacción laboral y el engagement, para futuras investigaciones que trabajen en el mismo campo de acción que permitan complementar los estudios a realizar e inclusive será de utilidad para su aplicación en otras empresas similares.

### **b. Importancia**

El proyecto de investigación es trascendente porque será de utilidad para otros trabajos de investigación similares, por la propuesta de solución planteada, los instrumentos validados y la confiabilidad de la misma siendo un gran apoyo para estudios en el área.

### **c. Limitaciones de la investigación**

La presente investigación posee limitaciones literarias, debido a que las fuentes más confiables son de una antigüedad mayor a 5 años por lo que no son tan actualizadas y en su mayoría la bibliografía actual recalca autores antiguos. Otra limitación denotada fue la falta de información referente a las variables objeto de estudio, razón por la cual, hubo dificultades en el proyecto debido a la inexistencia de investigaciones afines en el área de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

(Benitez, R., 2014, Málaga) En su proyecto de tesis: “Factores determinantes del compromiso por el trabajo o work engagement. El caso de la Asociación Malagueña en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual-ASPROMANIS”, considera pertinente elegir este tema dadas las últimas tendencias en el estudio del bienestar del trabajador en las organizaciones, que de manera novedosa, se han centrado en el estudio del work engagement, por lo que el objetivo del presente estudio es: “Establecer una aproximación al concepto tridimensional de work engagement o compromiso con el trabajo, describiendo sus factores determinantes y sus consecuencias en los resultados de las organizaciones, a través de un estudio empírico realizado en la organización del tercer sector Asociación Malagueña en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual-Aspromanis”, con el fin de fomentar las potencialidades y fortalezas de los trabajadores y su óptimo funcionamiento desde un punto de vista positivo, por ende se empleó una metodología de investigación básica, descriptiva y de consistencia interna, de tipo cualitativo, considerando como población y muestra a 42 profesionales que trabajan en la Asociación Malagueña en favor de las personas con Discapacidad Intelectual-Aspromabis, mediante la escala

de medición Utrecht (UWES-17), la edad de los participantes oscilaba entre los 28 y 61 años de edad y su media de edad era de 41 años, de los cuales el 28.57 por ciento son hombres y el 71.43 por ciento mujeres, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El análisis de datos ha sido realizado mediante el paquete estadístico SPSS versión 2.0 y la herramienta de cálculo de Microsoft Excel, y la confiabilidad de acuerdo al Alpha de Cronbach. Con los resultados obtenidos llegó a la conclusión de que existen altos niveles de work engagement tanto a nivel global como en las tres dimensiones del constructo. Donde la variable de género es un factor de influencia en los niveles de work engagement existentes en la asociación, y que a diferencia de los estudios publicados por el Manuala UWES, en esta muestra las mujeres tienen mayor nivel de work engagement que los hombres. Cabe destacar la alta presencia femenina en la ocupación principal de este tipo de entidades que es la atención directa. Por lo que se recomienda realizar un estudio de la relación del work engagement y la satisfacción laboral.

(Berardi, A., 2015, Argentina) En su trabajo de investigación: “Motivación Laboral y Engagement”, aborda el tema en una organización específicamente el sector público nacional en la ciudad de Mar de Plata por la importancia del papel que juega su personal, por lo que cualquier mejora relacionada con la gestión de los mismos repercutirá directamente en la imagen, objetivos y por sobretodo en los resultados del organismo que se proponga hacerla, por ende el objetivo del proyecto fue: “Identificar la relación existente entre motivación laboral y engagement”; con una metodología de tipo exploratorio cuyo universo fue finito siendo una dependencia de la Administración Pública Nacional conformada por 184 empleados, considerando una muestra de 105 empleados, los instrumentos empleados fueron la planilla de datos demográficos, cuestionario UWES, Cuestionario de Motivación Laboral. Llegando a la conclusión de que en primer lugar existe relación entre Motivación Laboral y Engagement, estableciendo una relación directa entre ambos conceptos ya que para valores medios y altos de motivación obtuvo valores medios

y altos de engagement, donde al aumentar los niveles de motivación también aumentaron los de engagement.

(Juca, J. & Robles, R., 2019, Ecuador) En su investigación titulada: “Factores determinantes de la Justicia Organizacional y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos”, recalcan que la justicia organizacional se entiende como la forma en la que los trabajadores perciben las decisiones gerenciales de la organización; las percepciones de justicia son cogniciones que se generan a partir de una valoración de eventos, situaciones y/o conductas que se manifiestan en el entorno organizacional, entonces en esta perspectiva el artículo propone como objetivo general: “Analizar los factores determinantes de la justicia organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos que laboran en la Municipalidad de Coronel Marcelino Maridueña”, siendo su abordaje metodológico de tipo cuantitativo partiendo de un nivel exploratorio descriptivo a través de un diseño no experimental-transeccional correlacional. Los datos fueron recolectados mediante la técnica de la encuesta y un instrumento adaptado denominado Escala de Justicia Organizacional de Colquitt y el Índice descriptivo de puestos aplicado a una muestra aleatoria de 176 trabajadores del ente municipal, llegando. Con los datos obtenidos llegó a la conclusión de que se acepta la hipótesis de estudio ya que la justicia organizacional presenta una correlación positiva con la satisfacción laboral. En la medida que el servidor público percibe las normas de procedimiento que se implementa en la municipalidad se hace más consistente que represente valores éticos, estableciendo una relación positiva entre el colaborador y el ente municipal.

(Herrera,R. & Alvarez,W.,2019, Ecuador) En su artículo denominado: “El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador”, mencionan que el engagement o compromiso con la organización es el gran reto que tienen las organizaciones en la actualidad debido al entorno dinámico en el que se desenvuelven que busca la mejora continua para crear una cultura organizacional que conlleve a aumentar la productividad sin descuidar la calidad en el servicio que

prestan, es por eso que el presente trabajo tiene como objetivo: “Indagar sobre las diversas variables que afectan al individuo a tener un mayor o menor grado de engagement hacia la organización”, por lo que el análisis efectuado prioriza variables como el género, edad, salario, tiempo de servicio y modalidad contractual. El diseño se basa en una metodología cuantitativa para conocer los diferentes niveles de engagement basado en la formulación de 5 hipótesis, donde aplicó un cuestionario semiestructurado. Considerando una población de 180 empleados pertenecientes al Municipio de Juján, Provincia del Guayas, Ecuador, siendo la muestra censal, es decir los 180 colaboradores. Concluyendo que las variables analizadas alcanzar un alto nivel de engagement en una organización, que además no es una tarea fácil especialmente en Instituciones del Estado; las mismas que se encuentran cada 5 años en constante cambio, especialmente debido al cambio de mandato. Y que sería importante que cada institución y en especial las que gozan de Autonomía como es el caso de los Municipios, establecieran mecanismos para ejercer presión sobre el Gobierno para mejorar las condiciones contractuales y salariales de los colaboradores sin olvidar la equidad de género que se manifiesta en algunas entidades.

(Apablaza, M., Bravo, M. & Contreras, H., 2017, Chile) En su estudio: “Calidad de vida laboral Municipal en Chile”, sostiene que en las sociedades modernas se observa que existe una mayor consideración y responsabilidad de parte de las organizaciones porque velan por la calidad de vida y seguridad y, por consiguiente, de la salud e higiene de sus colaboradores, asegurando así el mínimo de riesgos en las labores que estos desempeñan, con este propósito construyó un indicador de cumplimiento para cada una de las municipalidades del país, y a partir del cual realizó el Primer Barómetro de Calidad de vida laboral Municipal, razón por la cual planteo el objetivo primordial de la Calidad de Vida Laboral: “Lograr abarcar estas dimensiones y variables, llevándolas a la práctica”. Para ello como parte de la metodología empleó: Un diagnóstico Municipal, Encuesta de Calidad de Vida Laboral y Estadísticas Municipales con una población y muestra de 179 colaboradores, mediante

una investigación descriptiva, cuantitativa de diseño no experimental, con los resultados obtenidos llegó a la conclusión de que los resultados de este primer estudio evidencian que existe un gran espacio para avanzar en mejorar los niveles de la Calidad de Vida Laboral en los Municipios Chilenos, dado que los promedios obtenidos en cada dimensión muestran niveles medios o bajos en el cumplimiento de los Indicadores, como es el caso de la dimensión “Política de Recursos Humanos” los municipios encuestados cumplen en promedio con 2.91 de un total de 9 indicadores, destacando que ninguno de ellos obtiene la máxima puntuación, por tanto, si bien todas las municipalidades encuestadas cuentan con una política de recursos humanos, ésta tiene baja cobertura y/o el diseño fue elaborado con baja participación. Adicionalmente, no existe un sistema de evaluación del desempeño para la totalidad de sus funcionarios.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

(García, E. 2018, Lima) En su proyecto de tesis: “El engagement y su impacto el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada-Lima Norte, Lima-Perú, 2018”, busca determinar el impacto que genera la aplicación del engagement en las actividades diarias que realizan las personas dentro de sus labores como personal administrativo en una institución educativa superior privada, sabiendo que la organización educativa cuenta con diversas áreas funcionales que se relacionan entre sí para brindar un servicio de asistencia operativa a los más de 8 mil estudiantes en 17 carreras que tiene la institución en dicha sede, planteo como competencia: “Conoce los elementos básicos para la gestión estratégica, comercial, financiera, del capital humano y de procesos, en una organización”. Su metodología de investigación es de tipo cualitativo con un alcance descriptivo, correlacional-causal siendo su diseño no experimental de corte transversal, empleó como técnica la entrevista semiestructurada y la observación para la recolección de datos; considerando como muestra a 3 colaboradores. Luego de haber realizado las entrevistas semiestructuradas y la observación directa, concluye que la empresa cuenta con colaboradores engaged que cualitativamente tienen un alto

calificativo en la dimensión de vigor, es decir, son colaboradores que dan lo mejor de sí, de manera voluntaria, y no se limitan solamente a cumplir con lo que se les requiere. Sin embargo, presenta como punto débil la política salarial y de ascensos.

(Calla, E., 2019, Puno) En su trabajo de investigación: “Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa “ROYAL KNIT” S.A.C.-AÑO 2017”, dedicado al rubro textil donde la problemática principal que aqueja a dicha empresa es la planificación o programación de pedidos a los proveedores; esto se da prioridad a los pedidos que están ya por vencer ; a los que aún tienen tiempo los hace esperar y así sucesivamente convirtiéndose en un ciclo viciosa trayendo como consecuencia la presión para entregar en la fecha indicada al personal que realiza las labores de acabado causándoles así mismo estrés, fatiga y situaciones conflictivas a los colaboradores, dejando de lado el trabajo en equipo. Por ello el objetivo de la investigación planteada fue: “Determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa “Royal Knit” S.A.C- Año 2017”. El estudio se realizó mediante una metodología cuantitativa de tipo correlacional a través de un análisis transversal o transaccional-no experimental. La población para el trabajo de investigación está conformada por 13 trabajadores que laboran más de 4 años, la muestra ha seleccionado en forma no probabilística y por conveniencia; siendo en total 13 trabajadores; que cumplen un rol muy importante dentro de la organización. La recolección de datos aplicó dos instrumentos: El cuestionario de UWES y el cuestionario de Engagement está dirigido a todos sus trabajadores de “Royal Knit” S.A.C. La técnica que empleo en el trabajo de investigación fue la Encuesta del engagement y desempeño laboral. La prueba de Alpha de Cronbach muestra un resultado de 0.8937 valor que indica que el instrumento es altamente confiable, por lo que puede ser aplicado a la muestra del trabajo. Los resultados obtenidos muestran una relación positiva fuerte entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores; siendo de 0.644, el coeficiente de correlación de Pearson de los objetivos específicos 1,2 y 3

respectivamente son de 0.640, 0.572 y 0.637 demostrando así la existencia de una relación positiva en las tres hipótesis planteadas, llegando a concluir que el engagement tiene gran importancia en el desempeño laboral de las personas que laboran en una organización; dando así de esta manera a conocer una propuesta que ayude a aumentar el engagement de los trabajadores trayendo como resultado final un desempeño laboral eficiente en cuanto al trabajo que realizan en la Empresa.

(Vinces, A., 2018, Pimentel) En su tesis denominada: “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018”, enfocó la investigación en la situación problemática actual de las empresas, donde la preocupación de las empresas antes de obtener capital financiero es el recurso humano, considerándolos como lo más importante que tienen, es por ello que hoy en día existen muchas formas de fidelizar y mantener motivados a los colaboradores. Por tal razón tiene como objetivo principal: “Proponer un plan de engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018”. En cuanto a la metodología empleada en la investigación es de tipo descriptiva, propositiva, deductiva con un diseño de carácter no experimental cuantitativo, ya que las variables no serán manipuladas, contando con una población de 55 trabajadores. Para la recolección de datos de esta investigación se basó en una encuesta teniendo como instrumento el cuestionario en formato de escala de Likert, obteniendo como resultado que el 63.6% de los colaboradores consideran que el nivel de engagement dentro de la institución es malo, respecto a su productividad el 50.9% indica que el nivel de productividad es valorado malo. Los resultados demostraron que si se aplica la propuesta de un plan de engagement se mejorará la productividad de la Institución Financiera CMAC Piura Chiclayo. Llegó a la conclusión de que se propondrán un plan de engagement basado en implementación de talleres personalizados que abarquen temas que permitan impulsar a la compañía a través del crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Siendo algunos

de estos son: desarrollo personal, liderazgo, autoestima y taller de convivencia extramuros.

(Candia, M., Castro, C. & Sánchez, E., 2017, Lima) En su proyecto de tesis: “Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera”, buscan analizar los factores de la satisfacción laboral y el engagement laboral que impactan en forma inversa y significativa en la intención de rotar el personal funcionario de una empresa minera, utilizando en un primer momento un modelo teórico que finalmente fue comparado con un modelo de ecuaciones estructurales que permitió afirmar las subdimensiones de las variables independientes que impactan en la variable dependiente. Considerando como objetivo general de la investigación: “Analizar los factores de la satisfacción laboral y el engagement que impactan en la reducción de la intención de rotar del personal funcionario de una empresa minera.”. Su metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño explicativo-causal, cuenta con una población laboral de 1369 trabajadores, pero la investigación se limita a considerar como población a 403 colaboradores de los cuales la muestra obtenida fue 197 de los cuales termino trabajando con 107 personas, se podría afirmar que los resultados no serán concluyentes para la población del estudio, pero sí tendrán un alcance exploratorio. Empleó la técnica de la encuesta en ellos mediante el instrumento del cuestionario que constaba de 38 preguntas cuyos resultados fueron procesados en el sistema SPSS versión 24. Concluyendo, que los factores de satisfacción laboral y engagement, influyen de manera significativa en la intención de rotar y que debe considerar para el diseño de un plan de mejora a partir de una serie de acciones en materia de los subdimensiones identificadas, lo cual permitirá reducir el índice de rotación del personal funcionario de la empresa minera. Así, se mejorará su productividad; se reducirán los costos en materia de reclutamiento, selección y capacitación; también disminuirán los índices de accidentabilidad del grupo estudiado.

(Chuquipoma, O. & Mendo,L., 2018, Cajamarca) En su trabajo de investigación: “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral



de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús-2017”, manifiesta que en la Municipalidad no tienen claras las dimensiones de clima organizacional que pueda un panorama concreto sobre la situación actual, para determinar cuáles son los factores que afectan el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores, por ello el objetivo general de la investigación fue: “Estudiar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús-2017”, con el fin de identificar los factores del clima organizacional e identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral; para ello la metodología empleada fue de diseño transversal, de carácter descriptivo y correlacional-causal. La población fue la misma que la muestra, la misma que constaba de un total de 80 trabajadores. Además, realizó un análisis estadístico, con ayuda del software estadístico SPSS versión 23 para determinar la fiabilidad del cuestionario, el cual arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.961 para la encuesta de la variable Clima Organizacional y un 0.964 en la encuesta de la variable de Satisfacción Laboral. La validación de la hipótesis fue mediante la correlación de Pearson, se utilizará el método de correlación de Pearson. En base los resultados obtenidos llegaron a la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús; esto demuestra que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de satisfacción adecuado en los trabajadores dentro de la Municipalidad; ya que existe una vinculación positiva entre ambas variables.

(Messarina, A., 2019, Lima) En su proyecto de tesis titulado: “Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima”, recalca que tras el crecimiento de las organizaciones se encuentra la labor que realizan los colaboradores, la cual cada vez es más valorada, esto se ha demostrado a través del interés que demuestran las empresas por desarrollar un modelo de gestión humana que abarque las emociones positivas, las relaciones de trabajo, el engagement, entre otros, es por ello que considerando lo anteriormente mencionado esta

investigación tuvo como objetivo: “Estudiar la relación entre engagement y la satisfacción laboral en operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima”. . La metodología de la investigación es descriptiva. La muestra se calculó con el programa G-Power 3.1.9.2, un error de .05, obtuvo un resultado de 92 participantes; sin embargo, para efectos de la investigación trabajó con un número mayor, llegando a 100 participantes; consideró que los encuestados cumplan con ser operarios, del sexo masculino, entre los 18 y 60 años, con un tiempo de permanencia dentro de la empresa no menor a 3 meses, superando así el periodo de prueba laboral, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Engagement UWES 17 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Los instrumentos contaron con propiedades psicométricas aceptables en la muestra estudiada. Asimismo, el estudio de componentes principales del UWES 17 reportó un KMO de 0.80 y en la Prueba de Esfericidad de Bartlett se obtuvo un resultado altamente significativo de 623.81, mientras que la consistencia interna tuvo un valor de alfa de Cronbach 0.84. En el caso del cuestionario de Satisfacción Laboral, se muestra un KMO igual a 0.81, con una Prueba de esfericidad de Bartlett altamente significativa de 2714.67 y una consistencia interna con el valor de alfa de Cronbach 0.95. Mediante un análisis correlacional comprobó la relación positiva ( $r=30$ ,  $p<0.1$ ) entre las variables estudiadas, lo que coincide con lo hipótesis en este estudio. Obteniendo como conclusión: Que los empleados engaged y satisfechos gustan de su trabajo, se sienten identificados en este, desarrollan mayor motivación, pro actividad, responsabilidad e involucramiento con la organización, ya que cuentan con la capacidad de responder eficazmente ante las necesidades del puesto a través del desarrollo de ideas creativas en sus labores. Lo que repercute en un incremento de la productividad y por ende en mayor rentabilidad para la compañía.

(Sutta, N., 2019, Cuzco) En su trabajo de investigación denominado: “Engagement y Satisfacción Laboral del Usuario Interno del Centro de Salud de Urcos, Cusco 2017”, menciona que los centro de salud tienen una gran sobrecarga de tareas que cumplir, por las metas que se

les proponen, para el cumplimiento de objetivos, donde el pilar fundamental para poder cumplir con todo esto es el recurso humano es por eso que tuvo como objetivo general: “Demostrar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017”, empleando una metodología de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, donde fueron evaluados los 58 usuarios internos, que son la totalidad de la población, para los cuales se utilizó una ficha de recolección de datos que contenía dos instrumentos ya validados, los dos instrumentos fueron: La escala utrecht de engagement en el trabajo (UWES) para medir el engagement y la encuesta de satisfacción del personal de salud de Urcos, con lo cual llegó a concluir que existe una relación significativa entre el Engagement y la Satisfacción Laboral, donde al hacer la prueba del chi cuadrado para demostrar su significancia, obtuvo como resultado 0.000 el cual indica que existe una relación altamente significativa entre ambas variables.

(De la Cruz, L. & Vergara, D., 2018, Huanchaco) En su proyecto de tesis: “Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huanchaco-Huanchaco 2017”, recalcan que la investigación tuvo como propósito fundamental medir el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, puesto que en el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como también las bases teóricas relacionadas a la Satisfacción Laboral, por lo que el proyecto fue un estudio descriptivo donde consideró como población a 363 trabajadores que laboran en la MDH, aplicando un muestreo aleatorio simple, siendo el tamaño de la muestra resultante de 123 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario previamente validado por tres profesionales expertos en el tema de investigación. El análisis de los resultados permitió identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Además, observó que el personal no tiene un grado de identificación con la institución, ni autonomía para realizar su labor, también pudo observar que la percepción de realizar algo valioso para la sociedad no es compartida por todo el personal y que su participación en la determinación de objetivos

institucionales es baja. Por lo tanto, el análisis de los resultados le permitió identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Además, que el personal no tiene un grado de identificación con la institución ni autonomía para realizar su labor. También se puede observar que la percepción de realizar algo valioso para la sociedad no es compartida por todo el personal y que su participación en la determinación de objetivos institucionales es baja. Asimismo, la percepción de un ambiente de trabajo agradable no es compartida como también el reconocimiento de sus superiores por su desempeño laboral es bajo. Razon por la cual se formularon recomendaciones orientadas a mejorar la Satisfacción Laboral del personal de la institución en estudio.

(Mendoza, B. & Gutierrez, M., 2017, Puerto Maldonado) En su trabajo de investigación: “Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, sostiene que evidentemente a todos preocupa los temas de salud. El 45% de la población peruana tiene por lo menos una vez al año algún malestar o accidente, que requiere atención profesional y cuidado doméstico. En el Perú, con frecuencia la falta de especialistas e implementos hospitalarios, las rutinas en las jornadas de trabajo y los cambios en los turnos dificultan las relaciones interpersonales. Todo esto hace que estén continuamente expuestos a una serie de estresores organizacionales generando síntomas de despersonalización, agotamiento e insatisfacción, que, según como sean vividos, resueltos y afortunados determinan la respuesta del individuo, mostrando su nivel de involucramiento organizacional e influenciando directamente en el desempeño laboral, por ello es que el estudio tiene como objetivo general: “Analizar la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, en cuanto a la metodología, es de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. Para la medición de las variables aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario que fueron 2, la primera encuesta fue para desempeño laboral, conformado por 50 preguntas la misma que utilizó una escala de actitudes y sentimientos con relación al trabajo, donde pudo medir los cinco aspectos

del desempeño laboral: estructura, responsabilidad social, remuneración, riesgos y toma de decisiones; y tolerancia al conflicto, mediante el procedimiento Likert. El segundo fue el engagement, fue medido mediante el cuestionario “Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo”. Estuvo formado por 17 ítems, que consta de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Cada uno de estos ítems tuvo 7 opciones de respuestas. Donde trabajó con una muestra y población de 194 trabajadores del hospital. El procesamiento estadístico de los datos fue realizado por medio de la aplicación del paquete estadístico SPSS en su versión 2.0. Los resultados evidencian que, el engagement se relaciona de manera significativa en un 89.6% con el desempeño laboral de la organización objeto de estudio. Que los lleva a trabajar con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo, generando un mejor rendimiento en sus labores que, no solo repercute en el personal sino en la organización. La dimensión vigor presenta correlación directa de 91.3%, la dimensión dedicación se relaciona en un 90% y la absorción 88.5%. Donde concluye que, existe una relación positiva entre la variable absorción y desempeño laboral, menor al de las primeras dimensiones, lo que conlleva a entender que el desempeño laboral solo depende del 88.5% del engagement, lo que debería entenderse que el personal está parcialmente concentrado en el trabajo, ello, probablemente puede darse debido a la no recuperación total después de su jornada laboral, tal vez provocado por horarios de trabajo rotativo o por otros factores tales como el estrés provocado por la atención a individuos enfermos que en ocasiones enfrentan crisis, así como por la creciente demanda de las personas que no quedan satisfechas con los servicios recibidos, ambientes y equipos de salud precarios entre otros; que puede afectar en la concentración de su trabajo. Por ello es importante que la organización destine esfuerzos y prácticas concretas para toda la organización que apunte a mejorar el nivel de absorción de sus trabajadores.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

(Concha, G. & Pauca, Y., 2019, Arequipa) En su proyecto de investigación denominado “Relación entre el engagement con la

satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C. Arequipa 2019”, manifiesta que hoy en día las organizaciones se encuentran en continuos cambios, en la mayoría de empresas tratan de competir y sobrevivir mediante el recorte de costos, gastos y la reducción de los trabajadores, ahora existen acuerdos de conformidad con respecto a el engagement y la satisfacción laboral es el eje principal para que una organización surja con éxito, por ende el objetivo principal del estudio es: “Determinar la relación del Engagement con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C. Arequipa - 2019”, para lo cual la metodología de investigación empleada fue de diseño no experimental, transversal de carácter cuantitativo de tipo correlacional causal, la población estuvo conformada por 105 trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco de Arequipa, y la muestra constó de 75 personas, para obtener la información aplicó como técnica la encuesta impersonal y el instrumento fue el cuestionario y el engagement UWES, En base a los resultados obtenidos de la entrevista, concluye que en la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C. de Arequipa, el “Nivel de Engagement”, de un total de 75 personas encuestadas: el 44.0% (33) de encuestados tienen un nivel bajo de engagement, es decir, estos trabajadores aún no se sienten realizados en su trabajo, consideran que aún no se han desarrollado plenamente con su trabajo y no se sienten comprometidos con lo que realizan, se sienten un tanto estresados por lo que realizan; el 40.0% (30) de estos, se encuentran en un nivel medio de engagement; mientras que el 16.0% (12), tienen un nivel alto de engagement, es decir, estos trabajadores se sienten realizados con la labor que cumplen, sienten satisfacción en lo que realizan, están plenamente comprometidos con su trabajo. Lo que indica que es necesario intervenir adecuadamente en los trabajadores con niveles bajos, porque podría repercutir negativamente tanto en la productividad y las utilidades de la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas de las variables**

### **2.2.1 Psicología Positiva**

Tradicionalmente, las teorías psicológicas se encontraban dirigidas a solucionar problemas y trastornos, es decir, los aspectos negativos de la conducta. En lo que respecta al trabajo, la mayoría de las investigaciones estaban dirigidas a aquellos comportamientos con connotación negativa que pueden presentarse en las organizaciones, lo que solo cubría parcialmente la investigación en estos temas y su relación. Con esto, surge la necesidad de generar una aproximación positiva y emergente, que se centre en las fortalezas y en el funcionamiento organizacional óptimo, de manera complementaria a la psicología tradicional, sin excluir el modelo médico centrado en las debilidades.

Es así, que el surgimiento de la psicología positiva, aumentó la perspectiva científica de manera complementaria, estableciéndose como un nuevo paradigma viable y necesario en la actualidad, centrándose en 3 aspectos principales según Salanova & Schaufeli (2009).:

- a) Una crítica a las insuficiencias del modelo medico actual de la salud
- b) Un acercamiento a los resultados positivos
- c) La firme creencia de que tales resultados podrán a largo plazo ser más eficaces en la reducción de los problemas psicosociales

De acuerdo con lo anterior, es que surge la inquietud de realizar una aproximación proactiva a la investigación en el campo organizacional, mediante un modelo de estudio de recursos y competencias humanas cuantificables y medibles, con la capacidad de generar desempeño, produciendo una mejora en la calidad de vida laboral y organizacional.

### **2.2.2 Engagement**

El Engagement es un término nuevo, pero para el mundo laboral no lo es, pues este se ha convertido en una de las nuevas tendencias

dentro de la gestión de recursos humanos a nivel mundial, se identifica como el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de la organización puesto que un trabajador engaged es una persona que está totalmente implicada en su trabajo y a la vez entusiasmada con él, por otro lado él está asociado positivamente con los recursos laborales como por ejemplo el apoyo social con los compañeros, con el jefe inmediato, la retroalimentación, el control laboral, entre otros, en si un trabajador engaged trabaja en puestos de trabajo retadores.

El engagement ha sido definido como: Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. (Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker, 2002)

(García, 2013), lo define como “Un sentimiento de responsabilidad y compromiso por el desempeño del trabajo, de tal modo que sea importante para el mismo individuo” (p. 28).

Por lo antes mencionado se puede decir que el Engagement es un estado mental positivo donde los trabajadores están comprometidos con su empresa, generando en los trabajadores compromiso e involucramiento laboral con las funciones que realiza caracterizados por altos niveles de energía, alegría, entusiasmo con el trabajo asignado reflejando un alto desempeño y satisfacción laboral.

### **2.2.3 Importancia del Engagement**

Según García (2013), la importancia del engagement radica en “Las actitudes hacia el trabajo y la organización que se ven reflejadas en los empleados, generalmente, en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, el desempeño en sus tareas, la baja probabilidad de abandonar la organización y hasta en la salud de ellos mismos, reduciendo el nivel de estrés y tensión”.



Es decir, que los trabajadores “comprometidos” se sienten más identificados con la organización, por ello suelen ser más leales a ella que los trabajadores que no están comprometidos. En otras palabras, el engagement tiene una relación estrictamente directa con el desempeño laboral del colaborador.

(García, J 2013), recalca que al contar con colaboradores “comprometidos” las motivaciones extrínsecas que se les pueda ofrecer tendrán menor importancia para ellos al sentir que no laboran por un salario de fin de mes, o beneficios sociales para él o su familia. Entonces se evita que los buenos colaboradores, aquellos que son valiosos por sus aportes y su potencial, decidan cambiarse de organización por mejores propuestas monetarias o beneficios sociales.

Por lo tanto, se puede mencionar el engagement como un estado permanente en el ámbito laboral, se identifica con el estudio de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. Así mismo, implica analizar las necesidades de autorrealización al referirse a la productividad, trascendencia y creatividad en el desempeño de las acciones que el trabajo implica.

#### **2.2.4 Engagement en el Trabajo**

Según UWES (Utrecht Work Engagement Scale, o Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo), el Engagement en el trabajo se asume como el polo opuesto al Burnout, puesto que los colaboradores tienen un sentido de conexión energética y afectiva con las actividades de su trabajo y se perciben a sí mismos con las capacidades suficientes para afrontar las demandas de su actividad.

(Schaufeli, W y Bakker, A 2001) recalcan que, “cuando los trabajadores experimentan cualidades de ambos conceptos, pero opuestos ya sea negativo o positivo, esto va a significar por lo menos que uno de ellos no está quemado y se tendrá en cuenta que es un trabajador engaged ya sea con puntajes altos o bajos de burnout. En la práctica, sin embargo, parece que el Burnout y el Engagement están

sustancialmente correlacionados de manera negativa. Es posible incluir ambos constructos simultáneamente en un análisis, por ejemplo, para investigar si el Burnout o el Engagement explican la varianza de una variable en particular, luego de controlar su variable opuesta. El Engagement en el trabajo se define como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción.

Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular.

(Schaufeli y Taris, 2005); recalcan que diversos estudios realizados mencionan que si un trabajador se siente realizado con su trabajo es decir aquellos que experimentan el engagement, manifiestan un sentimiento único de unión con su organización mostrando energía en todo lo que se le proponga, en cambio, cuando un trabajador experimenta el burnout, perciben su trabajo como estresante y demandante.

### **2.2.5 Dimensiones del Engagement**

El engagement presenta tres dimensiones como lo menciona Schaufeli y Bakker (2003), las cuales se encuentran altamente relacionadas entre sí y son medidas a través de escalas, entendido como un enfoque multidimensional compuesto por:

#### **a) Vigor**

Carrasco, De la Corte y León (2010), mencionan que es “la energía como opuesto al agotamiento. Se identifica por el nivel elevado de energía, rapidez mental y resistencia mientras se labora, el deseo, la firmeza y la voluntad de brindar esfuerzo a pesar que aparezcan obstáculos” (p.12).

Schaufeli y Bakker (2003), refieren que “Se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la perseverancia ante las dificultades” (p. 6).

Valdez y Ron (2011), recalcan que “Se mide mediante seis ítems, que hace referencia al alto nivel de energía, voluntad de dar esfuerzo sin fatigarse y la persistencia frente a problemas u obstáculos” (p.7).

En otras palabras, el vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo con altos niveles de energía, resistencia mental en el contexto laboral, el deseo de esforzarse para realizar las tareas que puedan ser dificultosas.

Se evalúa mediante los seis ítems siguientes, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades:

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
5. Soy muy persistente en mi trabajo.
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

Aquellos que presentan altos puntajes en vigor generalmente tienen mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando trabajan, mientras aquellos que presentan bajos puntajes, tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo.

## **b) Absorción**

Schaufeli y Bakker (2003), señalan que “Se caracteriza por estar completamente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo,

de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se percibe desagradado por tener que abandonar el trabajo” (p. 6).

Valdez y Ron (2011), refieren que la absorción “Se mide mediante seis ítems que representan a estar felizmente inmerso en el trabajo y poseer dificultades para desligarse, de manera que el tiempo pasa rápidamente y el trabajador se olvida de todo” (pp. 7-8).

La absorción se relaciona con el estar altamente concentrado, de tal manera que el tiempo pasa rápido provocando de esta manera desconectarse de la tarea debido a la gran satisfacción con el trabajo, y se experimenta desagradado por tener que dejarlo.

Se evalúa mediante seis ítems que se refieren a estar felizmente inmerso en su trabajo y presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo a su alrededor”.

1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
4. Estoy inmerso en mi trabajo
5. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

Aquellos que presentan altos puntajes en absorción, están usualmente contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Como consecuencia de ello, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar. Los que presentan bajos puntajes en absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad en dejarlo ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre

### **c) Dedicación**

Schaufeli y Bakker (2003), afirman que “Se caracteriza por el estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado” (p. 6).

Valdez y Ron (2011), afirma que la dedicación puede “Ser medida mediante cinco ítems plasmados en el cuestionario que hacen referencia al significado por el sentir de la labor que se realiza y al sentirse orgulloso, inspirado, retado por el trabajo e inspirado” (p.7).

La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo de significación, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.

Se evalúa mediante cinco ítems que se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y sentirse inspirado y retado por el trabajo.

1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
2. Estoy entusiasmado con mi trabajo.
3. Mi trabajo me inspira.
4. Estoy orgulloso del trabajo que hago.
5. Mi trabajo es retador.

Los que presentan altos niveles en dedicación se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Entonces, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación a su trabajo. Y los que presentan bajos puntajes, no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, en relación a su trabajo.

## 2.2.6 Factores que influyen en el Engagement

(Suharti y Suliyanto 2012), mencionan que, “Los antecedentes del engagement en los trabajadores no han sido exhaustivamente investigados; sin embargo, hay algunas investigaciones que han estudiado varios factores personales y organizacionales”.

- **Factores personales**

Diferentes investigaciones asocian al engagement con los factores personales, ya que influyen en el análisis de los resultados de una investigación.

Por ello, se han realizado investigaciones de relación engagement y edad, en la cual la edad fue explorada como una variable de identidad social (Avery, Mackay y Wilson 2007). Los resultados sugieren que los trabajadores que reportan mayor satisfacción con sus compañeros tienden a ser más engaged.

Por otra parte, los empleados que han estado en una organización más tiempo y en la misma posición reportaron niveles más bajos engagement. Estos hallazgos son compatibles con James, Swanberg y McKechine (2007), quien también informó que los trabajadores con más edad son más engaged cuando trabajan en apoyo social.

- **Factores organizacionales**

Ram y Prabhakar (2011), encontraron que había una serie de factores organizacionales que impulsan el engagement, como son los factores organizacionales que tienen una relación positiva con el engagement algunos fueron el apoyo social, la recompensa y el reconocimiento, el ajuste de empleo, el compromiso afectivo y psicológico, encontrando así, que los empleados engaged tienen menos intención de moverse de la empresa en la que trabajan.

## **2.2.7 Beneficios del Engagement en la Organización**

Salanova & Shaufeli, (2004), recalcan que:

“Los beneficios del engagement en la organización es poder mejorar la salud mental del trabajador, lo cual genera buenos resultados en la empresa; a nivel individual disminución de quejas en relación al estrés, mayor interacción con los compañeros, la incrementación de innovación y creatividad; a nivel empresarial, menos ausentismo al trabajo, mejora de la imagen corporativa; a nivel interpersonal, incremento de emociones sociales positivas con relación al trabajo mejorando la atención al cliente y a los compañeros; esto conlleva a uno de los objetivos primordiales de la administración de recursos humanos, cuidar del capital humano que es el corazón de la empresa” (pp.120-121).

## **2.2.8 Instrumento de Medición del Engagement**

Basados en lo anteriormente mencionado, se desarrolló un cuestionario auto aplicativo llamado Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, el cual comprende las tres dimensiones: vigor, absorción y dedicación.

Esta entrevista aplicada anteriormente a un grupo heterogéneo de trabajadores holandeses, mostró que los trabajadores con engagement tienen iniciativa personal, motivación para el aprendizaje, conducta proactiva y mínimas intenciones de rotación.

Schaufeli y Bakker (2003), “El UWES consiste en tres escalas altamente relacionadas. Además, este patrón de correlación se replica en muestras de diferentes países, lo que confirma la validez a nivel transcultural del modelo de tres factores. Tomando en cuenta todo esto, podemos afirmar que el engagement es un constructo formado por tres factores íntimamente relacionados, que son medidos por tres escalas internamente consistentes”.

Schaufeli y Bakker, (2003), “El puntaje promedio de las tres subescalas del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto, el UWES puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos” (p. 30).

Se ampliará sobre el análisis e interpretación de datos obtenidos a través de esta herramienta en la sección Descripción del Instrumento.

En la presente investigación se utilizará Utrecht Work Engagement Scale – UWES – en su versión de 17 ítems, en una escala de tipo Likert, de 7 opciones de respuesta según la frecuencia con que experimentan lo expresado en las tres subescalas vigor, dedicación y absorción de forma individual. Para la obtención de los resultados de cada uno de los tres componentes, se deberá sumar la calificación de los ítems de cada dimensión y dividir esta suma por la cantidad de ítems que contenga cada una de estas. Para la puntuación final se debe seguir el mismo procedimiento. El valor total, por lo general oscilará entre 0 y 6 y, este a la vez, estará comprendido dentro de una de las cinco categorías establecidas para la calificación: muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto, actualmente el UWES está disponible en 22 idiomas.

### **2.2.9 Desarrollo de UWES**

Originalmente, el UWES contenía 24 ítems de los cuales nueve eran de vigor, 8 ítems de dedicación y su mayor parte consistía en frases del MBI, rescritas de forma positiva. Por ejemplo: “cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar” (vigor) versus “me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” (cansancio emocional) y “estoy entusiasmado con mi trabajo” (dedicación) versus “me he vuelto menos entusiasta respecto a mi trabajo” (cinismo). Estos ítems del MBI reformulados, fueron sustituidos por los ítems de vigor y dedicación originales, y se añadieron nuevos ítems de absorción para constituir el UWES - 24.



Schaufeli, Salanova, González – Roma y Bakker (2002), “Después de la evaluación psicométrica en dos diferentes muestras de empleados y estudiantes, 7 ítems resultaron inconsistentes y fueron eliminados posteriormente, quedando solamente 17: 6 de vigor, 5 de dedicación y 6 de absorción. Esta versión del UWES, de 17 ítems está incluida en los apéndices”.

En los análisis psicométricos subsecuentes, se encontraron inconsistentes otros dos ítems (Ab06 y VI 06), por lo que en algunos estudios también se utilizó una versión del UWES de 15 ítems (Demerouti, Bakker, Janssen y Schaufeli, 2001). Las bases de datos analizadas en este manual, incluyen tanto la versión del UWES - 15, como la del UWES - 17

Los resultados de los análisis psicométricos del UWES se caracterizan por:

- Validez factorial
- Correlación interna
- Estabilidad transcultural
- Consistencia interna
- Estabilidad

### **2.2.10 Satisfacción Laboral**

Para (Palma, S. 2005), la satisfacción laboral se define como la “Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

Por su parte para (Ardouin, Bustos, Gayò & Jarpa 2000), mencionan que la satisfacción es “Aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos” (p.7)

Frente a estos conceptos, sostiene que la satisfacción laboral no es más que una actitud de complacencia que cada empleado puede experimentar al ser valorado su trabajo y ver cumplidas sus expectativas. Entonces, un trabajo puede ser excesivamente demandante y que amerite mucha responsabilidad por parte del empleado, pero si se le proporciona las herramientas necesarias para poder realizar sus actividades, se le brinda una remuneración adecuada, se le da un buen trato, los beneficios que todo trabajador necesita y por derecho debe obtener, este va a manejar altos niveles de satisfacción.

### **2.2.11 Factores de la Satisfacción Laboral**

Los factores que se describirán a continuación están sobre la base de una prueba psicológica que detalla lo siguiente:

#### **a) Condiciones físicas y/o materiales:**

Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

(Robbins, S 2004), “A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que éste les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado”.

#### **2) Beneficios laborales y/o remunerativos:**

En el mismo sentido (Robbins, S 2004) sostiene que los “Trabajadores quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, favorecen a la satisfacción”.

Por su parte (Cifuentes, R 2008), manifiesta que las “Compensaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los colaboradores y en última instancia, a los resultados de la empresa”.

Asimismo, Madero (2012) señala que la “Retribución o compensación no es un aspecto que hay que considerar para ubicar a una persona en un puesto de trabajo, sino en pro y en función del desarrollo del individuo que lo realiza. La efectividad de los pagos se mide, de acuerdo al impacto que tiene en la motivación de la persona, así como para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo, en el desarrollo de competencias y en la carrera laboral del trabajador”.

Para (Robbins, S 2004), los aspectos a considerar en los salarios son los siguientes:

## **2) Sistema de recompensas justas**

Este aspecto se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe considerarse como justo por parte de los colaboradores para que se sientan satisfechos con ellos mismos, no debe haber ambigüedades, es decir, estar acorde con sus 42 expectativas; la percepción de justicia influye en la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

## **2) Satisfacción con el salario**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los trabajadores reciben a cambio de su labor. La administración de personal a través de esta actividad vital, garantiza la satisfacción de los trabajadores, lo que a su

vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante tener en cuenta que es la percepción de justicia por parte del colaborador la que favorecerá su satisfacción.

## **2) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos**

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización.

Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de trabajo.

### **d) Políticas administrativas:**

Según (Palma, S 2001), “Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y está asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos”.

La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo.

De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del colaborador, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

Para (Landy & Conte 2005), “Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos”.

**e) Relaciones sociales:**

Para (Chiavenato, I. (2011), “Las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad de liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento entre el personal”, es decir que las relaciones interpersonales repercuten favorablemente en el rendimiento de los colaboradores.

**f) Desarrollo personal:**

Por su parte Robbins (2004), indica que “Uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es que el trabajo represente un desafío para la mente, es decir los trabajadores suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que ofrezcan una serie 45 de actividades. Los trabajos que tienen muy pocos desafíos provocan aburrimiento; pero si manifiestan un reto moderado, los trabajadores emanarán placer y satisfacción”.

Asimismo, es importante comprender que la vida profesional de una persona es más que un grupo de trabajos en su vida, se basa en la preparación del usuario con la finalidad de que cumpla con sus funciones por sus sueños, deseos,

ambiciones y sentimientos en relación con el desarrollo de su trabajo de manera satisfactoria.

El crecimiento en el trabajo de las personas es importante por las siguientes razones:

- Ayuda a establecer la identidad y el estatus del individuo.
- Toma un significado social, debido a que los trabajos son realizados para otras personas.
- El trabajo puede ser una herramienta para satisfacer los deseos del empleado de ser reconocido por sus logros.
- Además de ser un instrumento que satisface las necesidades monetarias de los individuos”.

## **2) Relación con la autoridad:**

Como señala (Robbins,S 2004), “Uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus trabajadores y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener trabajadores satisfechos”, entonces el jefe debe ser una persona empática, un líder, que dirige a sus colaboradores de manera asertiva, buscando en todo momento crear ambiente de trabajo favorable, corrigiendo cuando se presentan actitudes negativas; buscando en todo momento que los colaboradores se sientan satisfechos. Teniendo en cuenta que el trabajo también cubre necesidades de interacción social.

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los colaboradores con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los trabajadores. Cabe resaltar, sin embargo, que

los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder.

(Hodge, Anthony & Gales 2003), “Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para los trabajadores con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes”.

También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción”.

#### **h) Desarrollo de tareas:**

Es la valoración con la el trabajador relaciona sus funciones cotidianas con la entidad en la que labora, resaltando las características del puesto, importancia de la naturaleza del trabajo mismo como determinante clave de la satisfacción del puesto.

### **2.2.12 Importancia de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral resulta fundamental para todas las organizaciones promoviendo la creatividad la energía positiva y una mayor motivación para el triunfo.

Por otro lado, (Robins, S 2004), “Plantea tres razones por la que esta variable es importante:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador”.

No obstante (García 2007), describe esta importancia referente a cada área:

- **Para el trabajador:** La satisfacción laboral es un aspecto importante de desarrollo del colaborador porque permite un equilibrio para la salud y bienestar de la misma, siendo un elemento fundamental de la generación del capital relacional y confianza. Puede estimular la energía positiva, la creatividad y una mayor motivación para el triunfo, así mismo permite que la persona tenga un desarrollo óptimo recibiendo fuentes de recompensa donde la situación emocional reflejará un estado de armonía, conllevando a una vida duradera, es decir la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es de menor rango.
- **Para la Organización:** La satisfacción laboral es necesaria para un logro adecuado de los objetivos y las demandas de vinculación afectiva ya sean de forma horizontal (gerentes- trabajadores) y de forma vertical (trabajador- trabajador). Además, es una palanca para el cambio y un punto a favor para establecer un clima organizacional agradable.
- **Para el equipo de trabajo y los compañeros:** La satisfacción laboral va contribuir hacia un adecuado clima positivo, es decir un clima saludable donde los equipos de trabajo, realizarán un esfuerzo adecuado por ejecutar sus labores y contar con el apoyo de todos, se sentirán implicados en el trabajo a la hora de colaborar con sus colegas trabajaran con mayor desempeño, por otro lado, se establecerá las relaciones basadas en la confianza, generando conexiones positivas que son la base del capital social para una organización.
- **Para los trabajadores y destinatarios de los servicios:** La satisfacción laboral va a mejorar la calidad de servicio y la atención de las quejas por parte de los colaboradores, es decir el “trabajador”, se sentirá satisfecho al obtener un buen trato, un buen clima laboral,



una buena remuneración entre otros, ya que se ha establecido una óptima satisfacción dentro de la organización. Por ello, generará empatía e interacción con los administrativos, llegando a soluciones adecuadas ante cualquier conflicto con el fin de establecer equilibrio en ambas partes.

### 2.2.13 Características de la Satisfacción Laboral

Al respecto, (Robbins, S 2017) menciona algunas características que probablemente influyan en la satisfacción laboral, empezando por las condiciones laborales:

- **Condiciones Laborales:** Por lo general, los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tiene una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo.

Por lo tanto, las condiciones de trabajo especialmente la naturaleza intrínseca del trabajo, las interacciones sociales y la supervisión son factores de gran importancia para predecir la satisfacción laboral. Aunque cada aspecto es relevante, y aun cuando cada colaborador le asigna un valor distinto, es más importante la naturaleza intrínseca del trabajo.

- **Personalidad:** La personalidad también interviene si un colaborador se adapta o adquiere confianza; además la motivación aumentara en los trabajadores con autoevaluaciones esenciales (AEE). Asimismo, en el contexto del compromiso de carrera, los individuos con un AEE elevada y un gran compromiso de carrera suelen tener un nivel especialmente alto de satisfacción laboral.
- **Salario:** Quizás se haya notado que con frecuencia la cuestión del salario surge cuando se habla acerca de la satisfacción laboral; para muchas personas, el salario esta correlacionado con la satisfacción laboral y la felicidad en general, para el efecto suele ser menor una vez

que el individuo alcanza un nivel estándar de vida cómoda y cumpla con todas sus necesidades económicas

#### **2.2.14 Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

(Thompson, E & Phua, F 2012), manifiestan que una manera de abordar la satisfacción laboral en términos de dos categorías o dimensiones conceptualmente distintas. Por un lado, se tiene la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo. Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), la cual constituye un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo.

En ese sentido, la SL es entendida desde una visión bidimensional que engloba dos tipos de niveles:

##### **a) Satisfacción Laboral Cognitiva**

La denominada satisfacción laboral se encuentra sustentada en una evaluación más racional y lógica de las condiciones de empleo. Implica un proceso de evaluación de los atributos del trabajo y de contraste entre tal complejo de percepciones versus un standard cognitivo que hace referencia a la evaluación del empleado sobre las condiciones del trabajo u oportunidades esperadas, en las cuales suelen requerirle al empleado que indique su grado de satisfacción con un listado no exhaustivo de atributos

El aspecto cognitivo de la satisfacción en el trabajo, refiere a los pensamientos, creencias y opiniones de un empleado respecto a su empleo, se relaciona con sus sentimientos hacia el trabajo y el comportamiento comprende las acciones que el empleado realiza en base a esos pensamientos y sentimientos, convirtiéndose en una

dimensión de apreciación lógica y racional de los siguientes aspectos:

- Condiciones laborales
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo
- Resultados del trabajo
- Naturaleza del trabajo en sí

Siendo una dimensión en la que los empleados comparan el trabajo real con sus propios estándares internos, y eso determina cuán satisfechos o insatisfechos se sienten.

## **b) Satisfacción Laboral Afectiva**

Satisfacción laboral afectiva es entendida como un concepto unidimensional y encarna una respuesta emocional positiva general hacia el trabajo en su conjunto.

Es aquella que evalúa la emoción general sobre el trabajo como el nivel de interés o el disfrute del trabajo. De ese modo, el presente estudio enfoca su atención en el aspecto afectivo de la SL, que puede ser entendida como un sentimiento general hacia el puesto de trabajo (Thompson & Phua, 2012).

Convirtiéndose en una situación que favorece las relaciones sociales y cercanas los lazos de compromiso con la organización generando un estado emocional placentero producto de la propia experiencia laboral y una predisposición positiva hacia el trabajo

Por tal motivo, resulta necesario el estudio de la afectividad en el constructo de Satisfacción Laboral (Thompson & Phua, 2012) y su conceptualización recaen en aspectos estrictamente emocionales, distinto a la visión de juicios e ideas de la satisfacción que engloba una visión cognitiva de la SL (Salessi, 2014).

En efecto, aquellas investigaciones interesadas en obtener medidas de satisfacción laboral afectiva suelen requerirle al

empleado que exprese un nivel general de agrado por su trabajo, sin indicarle previamente las dimensiones del mismo que deben ser contempladas

La dimensión afectiva concierne los siguientes aspectos que la gente relaciona con sus empleos:

- Sentimientos
- Emociones
- Placer / Displacer
- Felicidad / Infelicidad.

En resumen, la satisfacción laboral tiene que ver con lo que el empleado sabe acerca de su trabajo, cómo se siente sobre el mismo, y qué hace al respecto.

### **2.2.15 Consecuencias de la Satisfacción Laboral**

**a) Bajos Niveles de satisfacción laboral, solo llevará a tener mayores índices de:**

- **Ausentismo:** Faltas intempestivas del trabajador durante sus horarios laborales (descansos médicos fraguados, solicitudes de licencia, solicitud de vacaciones de urgencia)
- **Tardanzas:** Incumplimiento del horario de entrada establecido a pesar que se cuenta con un tiempo de tolerancia permitido.
- **Renuncias intempestivas:** Abandono laboral frente a malos climas organizacionales, pudiendo dejar así actividades o proyectos inconclusos.
- **Estrés:** Altos niveles de estrés frente a sus actividades rutinarias al realizar tus tareas bajo presión.

Gracias a ello poco a poco ira generando un ambiente desmotivado en los colaboradores y toda esto tendrá se irá viendo en la menor eficiencia y productividad en las operaciones de organización que traerá como consecuencia menores ingresos y rentabilidad a la empresa. Estas incidencias que suceden a diario

muchas empresas solo lo miran como sucesos de rutina, mas no llegan a darse cuenta lo crucial que puede ser para ellas en un futuro no muy lejano, ya que estas incidencias solo son síntomas de que algo no anda bien en la organización.

**b) Altos niveles de satisfacción laboral, se verán reflejados en su actitud hacia las actividades realizadas:**

- **Iniciativa:** Hacia actividades que le pueden o no competir según su puesto laboral, pero serán realizadas al no sentirse obligados.
- **Productividad:** La motivación generada llevará a que el colaborador sea más efectivo con sus labores llegando así a cumplir más de lo que se le solicita.
- **Compromiso:** Con sus funciones a realizar, siendo de esta forma más responsable con lo asignado.

Siendo estas consecuencias lo que llevara a tener impacto en las ganancias y aporte a la organización.

### **2.2.16 Satisfacción Laboral en el Trabajo**

Asimismo, Chiavenato (2009), menciona que “Las organizaciones que dan importancia a la satisfacción de sus trabajadores logran el éxito convirtiéndose en lugares gratificantes para que ellos puedan desenvolverse y mostrar compromiso. La calidad de vida en el trabajo tiene un papel importante en la satisfacción del trabajador ya que estas tienen relación enfocándose en cómo se siente un trabajador dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. Por supuesto, la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización”.

Por otra parte, Castro (2009), menciona que “La satisfacción es la actitud que los trabajadores tienen respecto a las percepciones y funciones que realizan dentro de su entorno laboral, basado en factores

relativo al ambiente, la política, procedimiento y estilo de dirección de la empresa, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y beneficios”.

Las dimensiones que se han asociado a la satisfacción al trabajo son:

- **Trabajo:** son las diferentes tareas interesantes y oportunidades de aprendizaje para asumir responsabilidades
- **Oportunidades de ascenso:** oportunidades de ascender a un puesto mejor o cargas más altas.
- **Jefe:** capacidad de los jefes para mostrar interés a sus trabajadores, tener siempre presente que ellos son el eje fundamental en la organización.
- **Colaboradores:** es el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los compañeros.

### **2.2.17 Insatisfacción Laboral**

Ardouin (2000), establece que “La insatisfacción laboral se define como el grado de incomodidad o dificultad que siente el trabajador con motivo de su trabajo. Habitualmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psicosociales (remuneración, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, abandono de participación, desequilibrio en el trabajo) los que favorecen su aparición, aunque las características individuales tienen gran influencia, porque no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante la misma circunstancia. También, la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, pudiendo expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, Negligencia, Ataque O Retiro”.

### **2.2.18 Causas de Insatisfacción Laboral**

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción

y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral según Aparicio (2005).

- **Salario bajo:** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es esencial que se le atribuya un salario justo.
- **Mala relación con los compañeros o jefes:** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de algunos miembros de la organización. En el caso de los jefes, suele deberse a una modo prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o 55 por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Rodeado por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos trabajadores como un peligro que podría sustituirles en su mando. Las malas relaciones en el contorno profesional harán que las personas sientan deseos de renunciar su trabajo.
- **Escasa o nulas posibilidades de desarrollo:** Escasa o nulas posibilidades de desarrollo. Cuando un trabajador ambicioso con aspiraciones profesionales está estancado en su lugar de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de condición, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, por tanto, no consigue lo que esperaba. Se produce una inestabilidad entre lo que él esperaba y lo que ha obtenido verdaderamente.
- **Trabajadores inseguros:** Trabajadores que poseen poca seguridad en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo adecuadamente o de adaptarse al ambiente laboral, esto les provoca desconfianza y una profunda incertidumbre e insatisfacción.
- **Problemas para adaptarse al ambiente laboral:** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que incesantemente están cambiando de trabajo puesto que se cansan o aburren de su responsabilidad con rapidez o, porque desean conseguir objetivos profesionales en un

breve espacio de tiempo. Se sienten permanentemente insatisfechos y necesitan suplir de trabajo para querer lograrlo.

- **Inadecuadas condiciones laborales:** La insatisfacción laboral asimismo puede ser resultado de las políticas de organización, del ambiente físico o de un trabajo inestable o habitual.
- **Situaciones personales y laborales:** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de trabajo que podemos desenvolver, por lo que un trabajo por debajo de la preparación o experiencia que tenga un trabajador le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en trabajadores que no puedan ofrecer bastante tiempo a su familia y sus circunstancias familiares asimismo lo requieran, como es el asunto de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

### 2.2.19 Medición de la Satisfacción Laboral

En general se utilizan tres métodos de encuesta para medir la satisfacción en el trabajo: el índice global único, el puntaje global y el puntaje por facetas. En algunos casos, se utiliza la entrevista personal como cuarto método. Aquí nos enfocaremos en los métodos de encuesta de satisfacción laboral.

El índice global único es simplemente una respuesta a una sola pregunta. Por ejemplo, «¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?». El número de respuestas predeterminadas tiende a ser de alrededor de cinco, desde «muy satisfecho» hasta «muy insatisfecho».

Aunque este método es bastante simple, sus defensores argumentan que es tan efectivo como las encuestas largas porque los empleados ya saben cuán satisfechos se sienten o no. Por ende, no sería necesario hacerles tantas preguntas.

La medición global y la medición por facetas son metodologías más extendidas, y se consideran más sofisticadas y precisas. Ambas consisten en una serie de preguntas sobre diferentes aspectos y



atributos del trabajo: condiciones generales, compensación y beneficios, relaciones con compañeros de trabajo y supervisores, entre otras. Cada punto responde a una escala estandarizada, que los investigadores combinan para generar puntajes.

El objetivo de la medición global es obtener un puntaje general único, mientras que la medición de facetas otorga un puntaje diferente para cada aspecto laboral evaluado.

**Figura 1**  
*Instrumento de medición global*

| <b>JOB SATISFACTION SURVEY</b><br>Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved<br>Department of Psychology<br>University of South Florida<br>Translated by Conrado Marion-Landais, 1993. |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el número apropiado.   |   | Totalmente en desacuerdo<br>Muy en desacuerdo<br>En desacuerdo<br>De acuerdo<br>Muy en acuerdo<br>Totalmente de acuerdo |   |   |   |   |   |
| 1   | Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2   | Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3   | Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4   | No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5   | Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6   | Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7   | Me gustan las personas con las cuales trabajo.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8   | A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9   | La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10  | Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11  | Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12  | Mi supervisor no es justo conmigo.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13  | Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.                                      | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14  | No siento que el trabajo que hago es apreciado.   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15  | Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16  | Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17  | Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18  | Las metas de esta empresa no me son claras.   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Fuente: Scielo.com, Traducción y Adaptación al Español del Cuestionario de Satisfacción Laboral (2015)

Usualmente, las compañías de alto rendimiento llevan a cabo, como mínimo, una encuesta anual de satisfacción laboral con enfoques recientes, puesto que consideran que las evaluaciones continuas son

una forma más precisa de realizar mejoras en la vida del trabajador y, por consiguiente, en el desempeño de la organización.

## **2.3 Definición de Términos Básicos**

### **2.3.1 Altos niveles de energía**

Capacidad y fuerza para actuar física o mentalmente, demostrando un rendimiento por encima del promedio.

### **2.3.2 Ausentismo laboral**

Es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado.

### **2.3.3 Autonomía**

“Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros” (Alfredo Rodríguez Muñoz y Arnold Bakker, 2013).

### **2.3.4 Buena comunicación**

Desarrollo de un lenguaje organizacional que potencialice el trabajo en equipo.

### **2.3.5 Capacitación**

Es un proceso a base de un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal de una organización, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la empresa en la que labora.

### **2.3.6 Clima de trabajo**

Aquel ambiente de una organización donde fluyen emociones, desde una perspectiva valorativa se desarrolla un estado mental positivo – colaborativo.

### **2.3.7 Consideración de superiores**

Apreciación de la gestión y cumplimiento de las funciones establecidas para el logro de objetivos.

### **2.3.8 Crítica interna**

Informe de la observación, resultado de un control, supervisión de un individuo a otro dentro de una organización.

### **2.3.9 Dedicación**

Es la implicación laboral, entusiasmo y reto por el trabajo.

### **2.3.10 Empatía**

Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

### **2.3.11 Entusiasmo**

“Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar” (Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2013).

### **2.3.12 Esfuerzo**

Actitud de la persona que se esfuerza física o moralmente por algo

### **2.3.13 Exigencia**

Requerimiento o necesidad forzosa para que se produzca una acción.

### **2.3.14 Factores psicológicos**

“Son aquellas disposiciones personales las cuales tienen una carga afectiva que lucha por satisfacer necesidades tales como poder

ser alimentado, tendencia sexual, necesidad de amar y ser amado, experimentar una esperanza, vivenciar una frustración; va a formar una personalidad” (Alfredo Rodríguez Muñoz y Arnold Bakker, 2013).

### **2.3.15 Felicidad**

Estado del ánimo que se complace en la posesión de un bien, siendo aquella capacidad de disfrute por los eventos positivos.

### **2.3.16 Inspiración**

Estímulo o lucidez repentina que siente una persona y que favorece la creatividad, la búsqueda de soluciones a un problema en su trabajo.

### **2.3.17 Juicios individuales**

Determinación individual de discernir entre lo bueno y lo malo sin influencia del grupo.

### **2.3.18 Mala comunicación**

Carencia de un lenguaje organizacional que potencialice el trabajo en equipo.

### **2.3.19 Mejora continua**

Nada puede considerarse como algo terminado y menos como algo mejorado en forma definitiva, el ser humano y las organizaciones están siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con muchas posibilidades de mejorar por lo que la vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución.

### **2.3.20 Productividad**

Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo sumando la relación entre lo producido y los medios empleados.

### **2.3.21 Promoción**

Oportunidad que genera la organización como estímulo para sus trabajadores, buscando promover línea de carrera.

### **2.3.22 Recompensas e incentivos**

Estímulo que tiene como objetivo motivar a los trabajadores, incrementar la producción y mejorar el rendimiento.

### **2.3.23 Resistencia mental**

“Capacidad para centrar toda la atención en un objetivo con independencia del entorno, manteniendo apartado toda la serie de objetos o acciones que puedan interferir en su consecución o ejecución” (Alfredo Rodríguez Muñoz y Arnold Bakker, 2013).

### **2.3.24 Resolución de problemas**

Es la capacidad de conciliar un conflicto llegando a un acuerdo pacífico entre dos partes, eliminando tentativas de futuras agresiones físicas-psicológicas.

### **2.3.25 Reto**

Situación difícil o peligrosa con la que alguien se enfrenta.

### **2.3.26 Sanciones**

Consecuencia del incumplimiento del reglamento o políticas establecidas para cada individuo en una organización.

### **2.3.27 Trascendencia del Ego**

Es el campo trascendental, purificado de toda estructura egológica, donde se recupera su limpidez primera

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Validación y confiabilidad del instrumento**

##### **3.1.1 Validación**

- **Engagement:** El instrumento empleado en la medición de la variable independiente fue el cuestionario UWES de Salanova, M. & Schaufeli, W. (2014) el cual ya se encuentra validado, y se caracteriza por su alta consistencia interna, constando de 3 dimensiones y un total de 17 ítems, donde 6 ítems corresponden a la dimensión Vigor, 5 ítems miden la dimensión Dedicación y 6 ítems miden a la dimensión Absorción.
- **Satisfacción laboral:** El instrumento fue elaborado por el investigador, siendo un cuestionario en escala de Likert, conformado por 17 ítems, donde 9 ítems miden la dimensión Afectiva y 8 ítems miden la dimensión Cognitiva, los cuales fueron validados a través del juicio de tres expertos; ello se denotará en anexos.

##### **3.1.2 Confiabilidad**

- **Engagement:** El cuestionario UWES de Salanova, M. & Schaufeli, W. (2014) posee una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.910, lo cual indica una alta consistencia interna para la medición de la variable.

- **Satisfacción laboral:** La confiabilidad del instrumento, se estimó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, denotando a través del coeficiente obtenido de 0.821 que el instrumento de bueno para la medición de la variable.

**Tabla 2**  
*Fiabilidad Satisfacción Laboral*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,821             | 2              |

Fuente: SPSS V.24

### 3.2 Análisis de tablas y gráficos

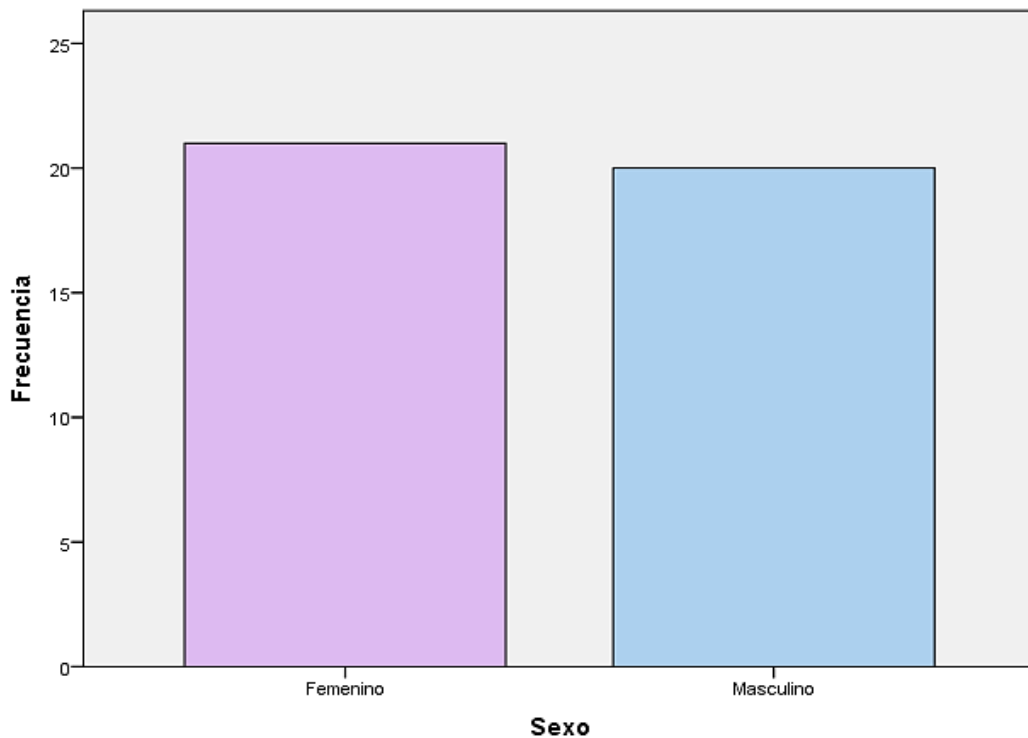
#### 3.2.1 Datos de los colaboradores

**Tabla 3**  
*Resultados de Género*

|        |           | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Válido | Femenino  | 21         | 51,2       |
|        | Masculino | 20         | 48,8       |
| Total  |           | 41         | 100,0      |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 2**  
*Resultados de Género*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

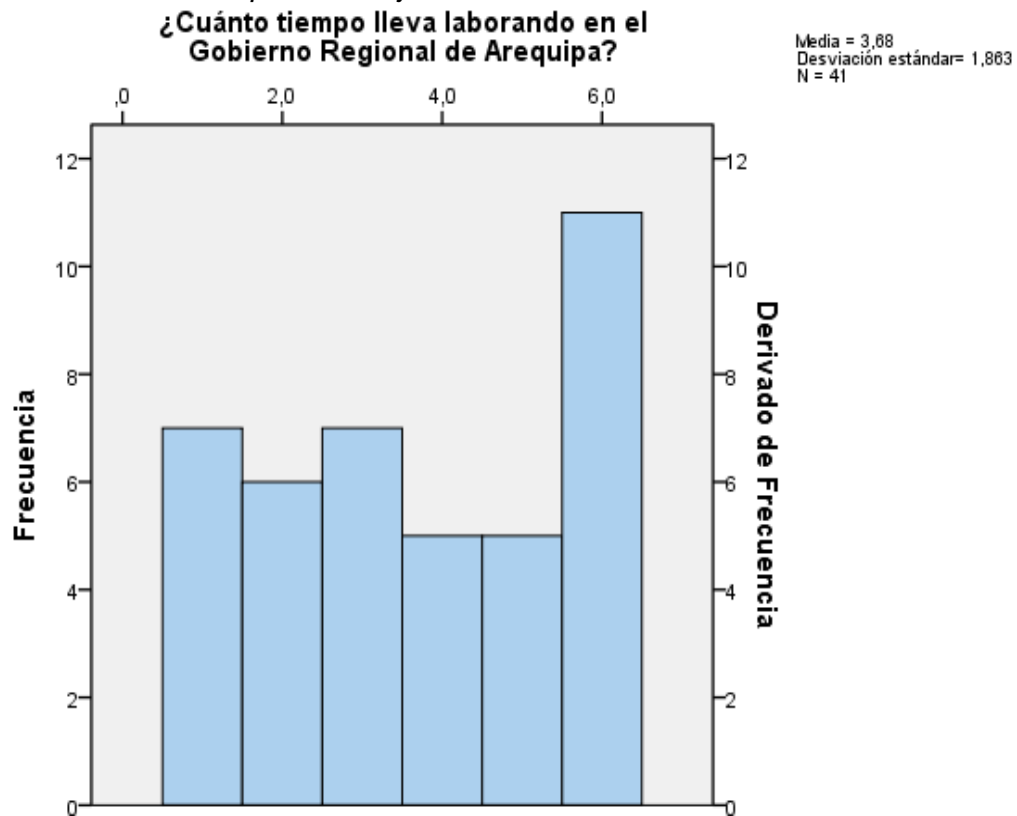
En base a los resultados obtenidos, gran parte del personal que labora en el Gobierno Regional de Arequipa es del género femenino en un 51.20%, siendo el 48.80% restante del personal del género masculino, por lo tanto, en vista de la alta presencia femenina, son las que denotan mayor compromiso a comparación de los varones.

**Tabla 4**  
*Resultados de Tiempo de trabajo*

|        |              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | 0 a 6 meses  | 7                 | 17,1              |
|        | 7 a 12 meses | 6                 | 14,6              |
|        | 1 a 3 años   | 7                 | 17,1              |
|        | 4 a 6 años   | 5                 | 12,2              |
|        | 6 a 9 años   | 5                 | 12,2              |
|        | 10 a más     | 11                | 26,8              |
|        | Total        | 41                | 100,0             |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 3**  
*Resultados de Tiempo de trabajo*



Fuente: SPSS V.24



## Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, 26.80% de los colaboradores han laborado de 10 años a más en el Gobierno Regional de Arequipa, 17.10% han trabajado de 0 a 6 meses y de 1 a 3 años, 14.60% trabajaron durante 7 a 12 meses en la entidad, 12.20% de 4 a 6 años y el 12.20% de 6 a 9 años, por lo tanto, se afirma que los colaboradores con mayor tiempo de permanencia en la entidad pública se sienta asegurados en su puesto y no se identifiquen con la empresa, por cuestiones de conformidad lo cual repercute en su empeño laboral.

### 3.2.2 Variable Engagement

**Tabla 5**

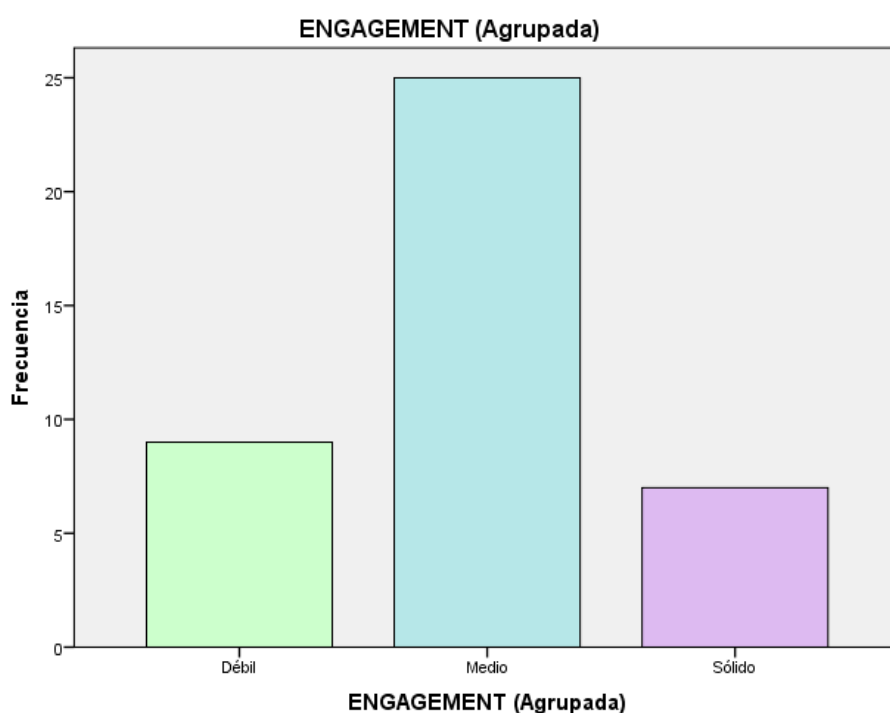
*Resultados de Engagement*

|        |        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------|------------|------------|
| Válido | Débil  | 9          | 22,0       |
|        | Medio  | 25         | 61,0       |
|        | Sólido | 7          | 17,1       |
|        | Total  | 41         | 100,0      |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 4**

*Resultados de Engagement*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

En base a los resultados de la tabla 5, el nivel de incidencia del engagement en los colaboradores del Gobierno Regional de Arequipa es medio al 61.00%, débil al 22.00% y en su minoría al 17.10% sólido, razón por la cual se denota la problemática de compromiso organizacional por parte de los trabajadores en la ejecución de sus funciones, a causa de diversos factores de desmotivación.

**Tabla 6**

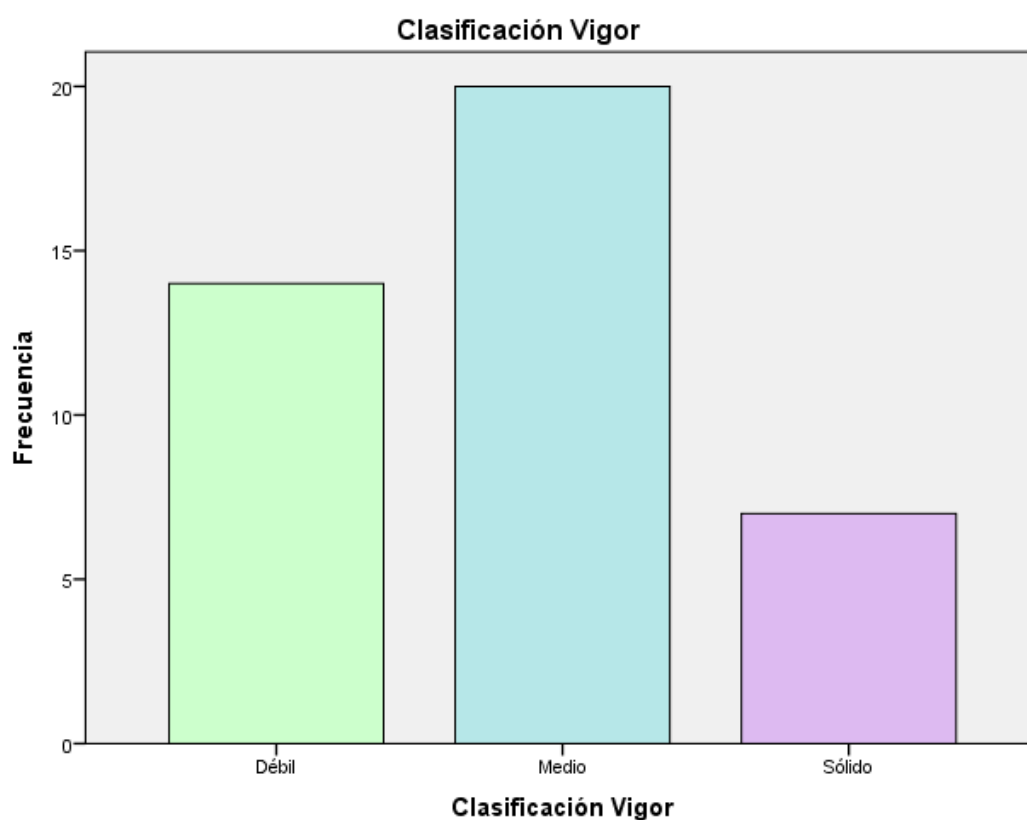
*Resultados de Vigor*

|        |        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------|--------|-------------------|-------------------|
| Válido | Débil  | 14                | 34,1              |
|        | Medio  | 20                | 48,8              |
|        | Sólido | 7                 | 17,1              |
|        | Total  | 41                | 100,0             |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 5**

*Resultados de Vigor*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

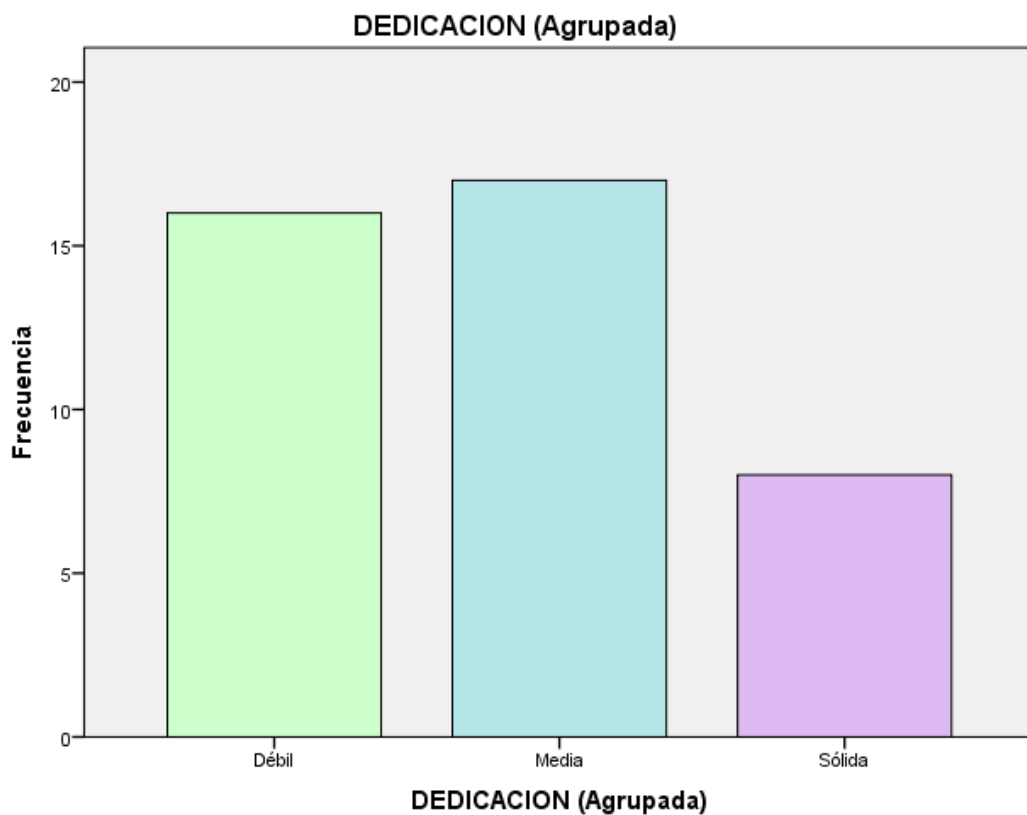
En cuanto a la dimensión de vigor, los colaboradores denotan un nivel medio al 48.80%, un nivel débil al 34.10% y en su minoría un nivel sólido al 17.10%, razón por la cual el esfuerzo suele ser una de las mayores quejas de los usuarios externos y la baja persistencia ante las dificultades una de las mayores problemáticas en la entidad.

**Tabla 7**  
*Resultados de Dedicación*

|        |        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------|--------|-------------------|-------------------|
| Válido | Débil  | 16                | 39,0              |
|        | Media  | 17                | 41,5              |
|        | Sólida | 8                 | 19,5              |
|        | Total  | 41                | 100,0             |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 6**  
*Resultados de Dedicación*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

En la dimensión dedicación, se detectó que el nivel de entusiasmo e inspiración para el cumplimiento de funciones laborales es medio al 41.50%, débil al 39.00% y escasamente sólido al 19.50%, ello se debe a la falta de incentivos en el desarrollo de los trabajadores, por ello su inconformidad se denota en altos niveles de dedicación débil y regular.

**Tabla 8**

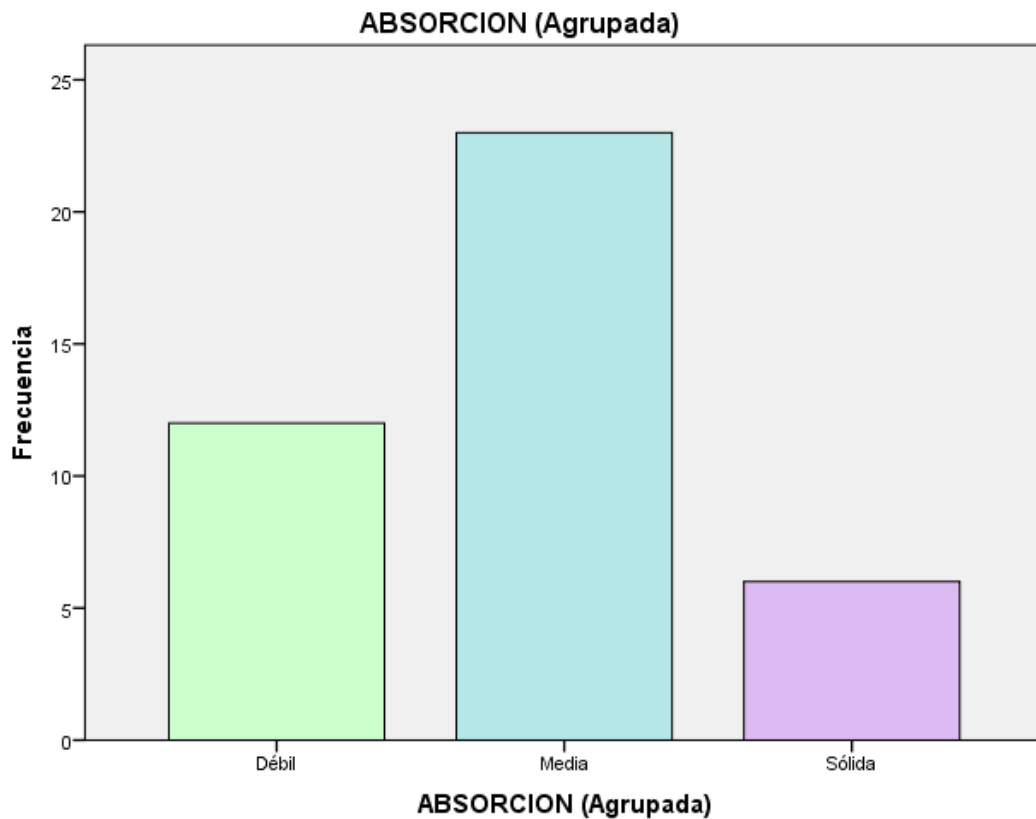
*Resultados de Absorción*

|        |        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------|--------|-------------------|-------------------|
| Válido | Débil  | 12                | 29,3              |
|        | Media  | 23                | 56,1              |
|        | Sólida | 6                 | 14,6              |
|        | Total  | 41                | 100,0             |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 7**

*Resultados de Absorción*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

Con respecto a la dimensión absorción, existe un nivel regular de concentración laboral por parte de los trabajadores al 56.10%, un nivel débil al 29.30% debido a que los colaboradores tienen la sensación de pesadez en el tiempo de trabajo por inconformidades y escasamente solo el 14.60% de los trabajadores denotan sentirse agustos de forma sólida con la ejecución de sus funciones.

### 3.2.3 Variable Satisfacción Laboral

**Tabla 9**

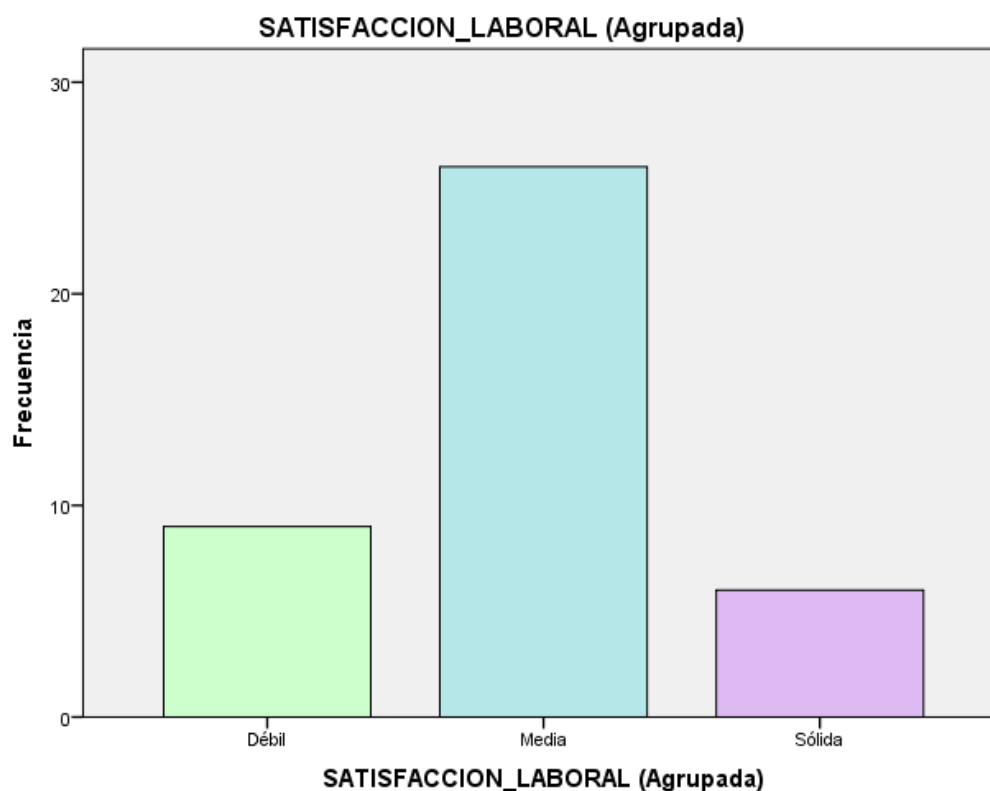
*Resultados de Satisfacción Laboral*

|        |        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------|--------|-------------------|-------------------|
| Válido | Débil  | 9                 | 22,0              |
|        | Media  | 26                | 63,4              |
|        | Sólida | 6                 | 14,6              |
|        | Total  | 41                | 100,0             |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 8**

*Resultados de Satisfacción Laboral*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

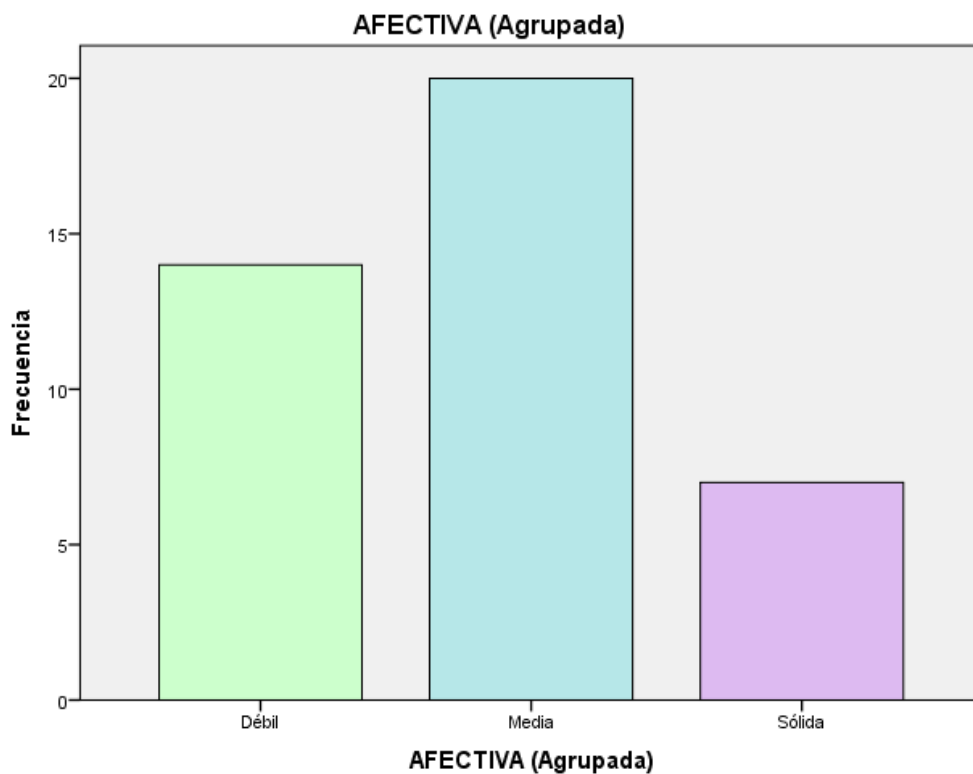
Con respecto a los niveles de satisfacción laboral, se han denotado niveles regulares de conformidad por parte de los trabajadores al 63.40%, niveles débiles de comodidad en el trabajo al 22.00% y solo el 14.60% sienten una satisfacción laboral sólida, todo ello se debe a las bondades acorde a sus puestos de trabajo, siendo los más conformes aquellos que ocupan cargos altos en el Gobierno Regional de Arequipa, siendo factores influyentes las posibilidades de desarrollo, incentivos económicos y funciones a ejercer.

**Tabla 10**  
*Resultados de Dimensión Afectiva*

|        |        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------|--------|-------------------|-------------------|
| Válido | Débil  | 14                | 34,1              |
|        | Media  | 20                | 48,8              |
|        | Sólida | 7                 | 17,1              |
|        | Total  | 41                | 100,0             |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 9**  
*Resultados de Dimensión Afectiva*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

En la dimensión afectiva, 48.80% de los trabajadores posee sentimientos en gran parte negativos y escasamente positivos hacia su trabajo, el 34.10% denotan sentimientos negativos al trabajo y solo 17.10% de los colaboradores se siente a gusto con las funciones ejercidas en el Gobierno Regional de Arequipa.

**Tabla 11**

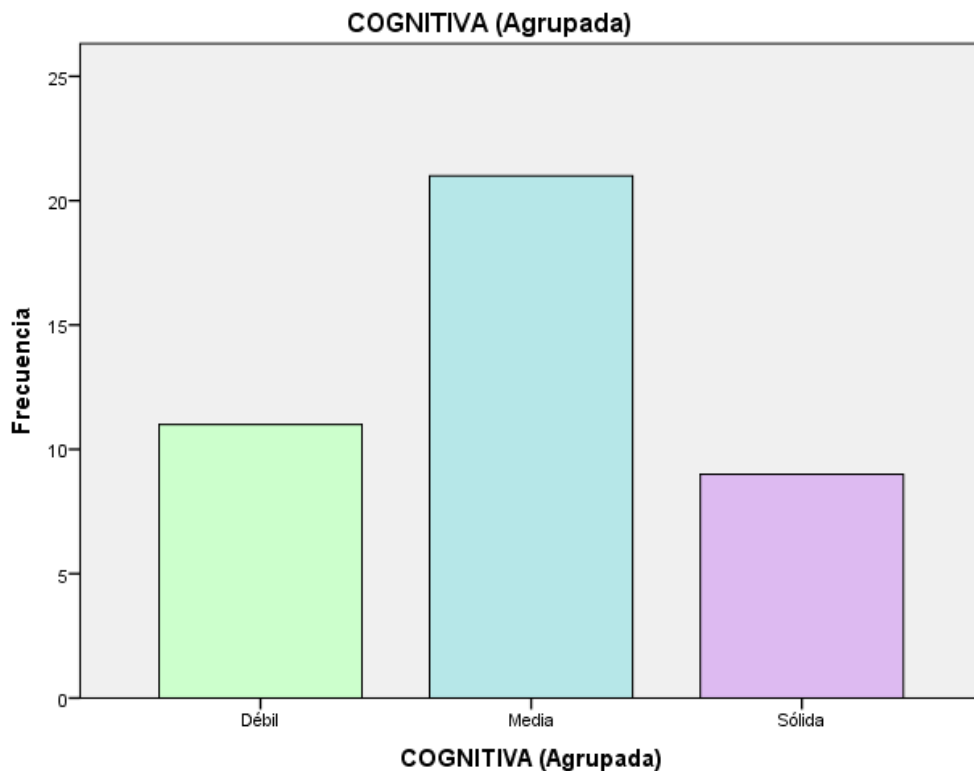
*Resultados de Dimensión Cognitiva*

|        |        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------|--------|-------------------|-------------------|
| Válido | Débil  | 11                | 26,8              |
|        | Media  | 21                | 51,2              |
|        | Sólida | 9                 | 22,0              |
|        | Total  | 41                | 100,0             |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 10**

*Resultados de Dimensión Cognitiva*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

En cuanto a la dimensión cognitiva, 51.20% de los trabajadores denota un nivel regular, debido a que, no están conformes con sus oportunidades de crecimiento y desarrollo, 26.80% reflejan un nivel débil debido a que se encuentran disconformes con las condiciones laborales y naturaleza del trabajo, al no cumplir con sus expectativas, solo el 22.00% de los colaboradores denotan una conformidad sólida con los resultados del trabajo.

### 3.3 Análisis de Normalidad

**Tabla 12**  
*Análisis Inferencial*

|                             | Shapiro-Wilk |    |      |
|-----------------------------|--------------|----|------|
|                             | Estadístico  | gl | Sig. |
| <b>SATISFACCION_LABORAL</b> | ,982         | 41 | ,766 |

Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba de Shapiro Wilk, debido a que la muestra es de 41 colaboradores; el nivel de significancia obtenido fue 0.766, el cual al ser superior a 0.05, demuestra que existe una distribución normal entre los datos con una confiabilidad del 95.00%, por ende, para el análisis de correlación se empleará el coeficiente de correlación de Pearson.



### 3.4 Resultados de Correlación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral

#### Hipótesis General

**H<sub>0</sub>** : El engagement no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

**H<sub>1</sub>** : El engagement se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

**Tabla 13**

*Análisis de correlación entre engagement y satisfacción laboral*

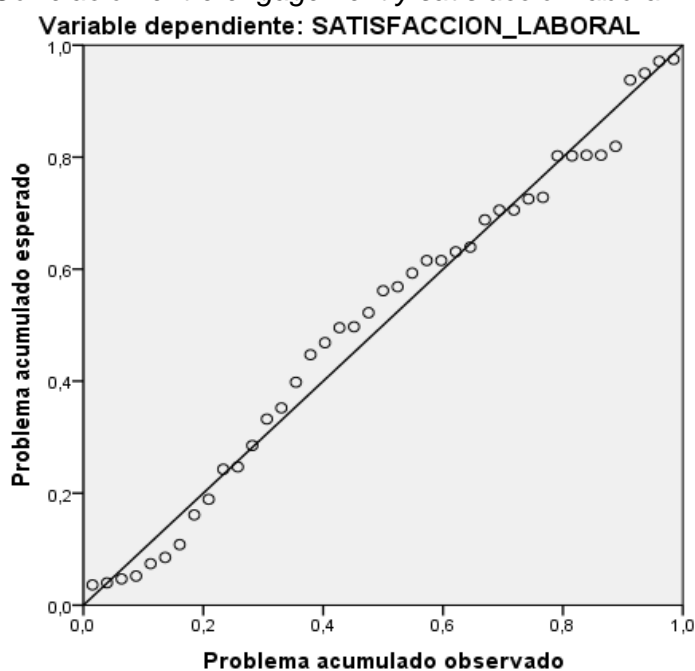
|                      |                        | ENGAGEMENT | SATISFACCION_LABORAL |
|----------------------|------------------------|------------|----------------------|
| ENGAGEMENT           | Correlación de Pearson | 1          | ,396*                |
|                      | Sig. (bilateral)       |            | ,010                 |
|                      | N                      | 41         | 41                   |
| SATISFACCION_LABORAL | Correlación de Pearson | ,396*      | 1                    |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,010       |                      |
|                      | N                      | 41         | 41                   |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS V.24

**Figura 11**

*Correlación entre engagement y satisfacción laboral*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

En la tabla 13 se adjunta el nivel de significancia que es de 0,010 respectivamente entre las variables Engagement y Satisfacción laboral, que comparado con el valor de  $p = 0,05$ , al ser este mayor, denota que se rechaza la  $H_0$ . En base a los resultados obtenidos como se puede evidenciar, en la correlación de Pearson entre las variables Engagement y Satisfacción laboral al ser equivalente a 0,396 respectivamente para dichas variables; se deduce que existe una correlación débil entre las mismas, como se puede apreciar en la figura 11, donde se observa la dispersión con respecto a la recta de regresión, corroborando así que la hipótesis planteada por el investigador es válida, por lo que el engagement si se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

### Hipótesis Específica 1

**$H_0$**  : El vigor no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

**$H_1$**  : El vigor se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

**Tabla 14**

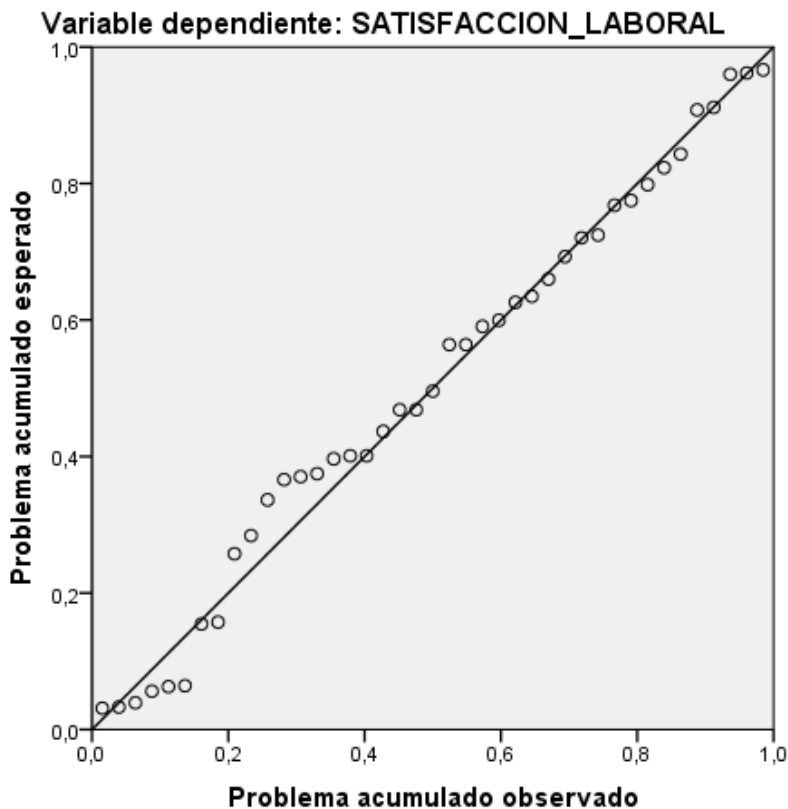
*Análisis de correlación entre vigor y satisfacción laboral*

|                          |                        | SATISFACCION_LABORAL | VIGOR  |
|--------------------------|------------------------|----------------------|--------|
| SATISFACCION<br>_LABORAL | Correlación de Pearson | 1                    | ,435** |
|                          | Sig. (bilateral)       |                      | ,004   |
|                          | N                      | 41                   | 41     |
| VIGOR                    | Correlación de Pearson | ,435**               | 1      |
|                          | Sig. (bilateral)       | ,004                 |        |
|                          | N                      | 41                   | 41     |

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

Fuente: SPSS V.24

**Figura 12**  
*Correlación entre vigor y satisfacción laboral*



Fuente: SPSS V.24

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 14, en relación a la satisfacción laboral y la dimensión vigor, el nivel de significancia fue de 0,04 de lo que se deduce al ser menor que 0,05 que se acepta la hipótesis alterna. Por ende, en la figura 12 se corrobora con el coeficiente de correlación de Pearson entre satisfacción laboral y vigor de 0,435 que existe una correlación débil; por como están ubicados los puntos con respecto a la recta de regresión; resaltando que existe si una relación directa entre satisfacción laboral y vigor.

## Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>** : La dedicación no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

**H<sub>1</sub>** : La dedicación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

**Tabla 15**

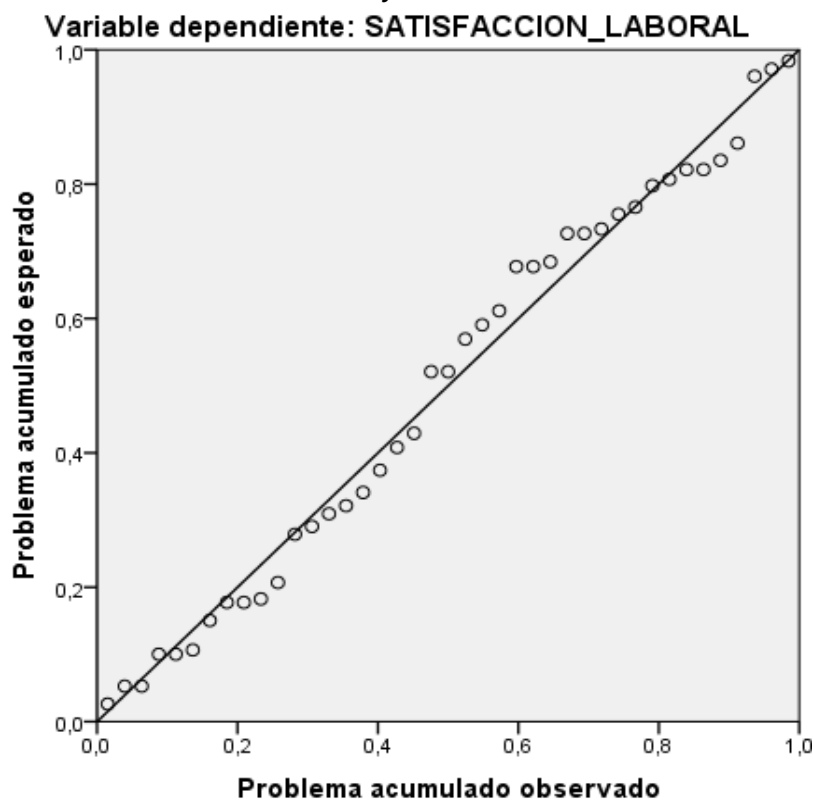
*Análisis de correlación entre dedicación y satisfacción laboral*

|                      |                        | SATISFACCION_LABORAL | DEDICACIÓN |
|----------------------|------------------------|----------------------|------------|
| SATISFACCION_LABORAL | Correlación de Pearson | 1                    | ,195       |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | ,222       |
|                      | N                      | 41                   | 41         |
| DEDICACIÓN           | Correlación de Pearson | ,195                 | 1          |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,222                 |            |
|                      | N                      | 41                   | 41         |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 13**

*Correlación entre dedicación y satisfacción laboral*



Fuente: SPSS V.24

## Interpretación

De acuerdo a la información obtenida en la tabla 15 el nivel de significancia de las variables satisfacción laboral y dedicación fue de 0,222 lo que indica al ser mayor que 0,05, que se acepta la hipótesis nula por lo que no existe relación entre la satisfacción laboral y la dedicación. Ello se refleja en la figura 13 en la dispersión que presenta con respecto a la recta de regresión, siendo esta una correlación débil de Pearson de 0,195.

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>** : La absorción no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

**H<sub>1</sub>** : La absorción se relaciona con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.

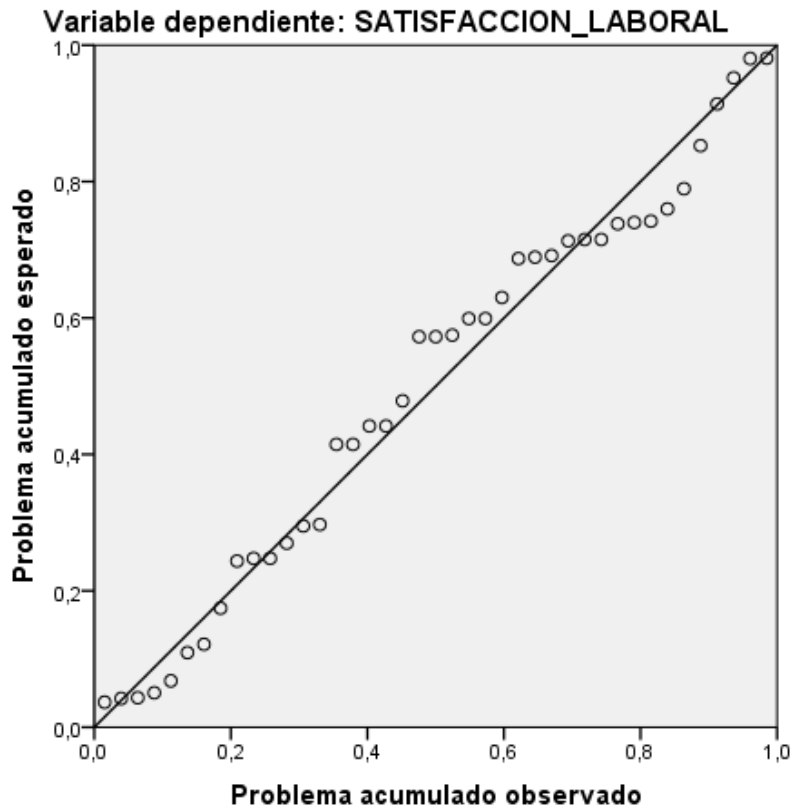
**Tabla 16**

*Análisis de correlación entre absorción y satisfacción laboral*

|                      |                        | ABSORCIÓN | SATISFACCION<br>_LABORAL |
|----------------------|------------------------|-----------|--------------------------|
| ABSORCIÓN            | Correlación de Pearson | 1         | ,287                     |
|                      | Sig. (bilateral)       |           | ,069                     |
|                      | N                      | 41        | 41                       |
| SATISFACCION_LABORAL | Correlación de Pearson | ,287      | 1                        |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,069      |                          |
|                      | N                      | 41        | 41                       |

Fuente: SPSS V.24

**Figura 14**  
*Correlación entre absorción y satisfacción laboral*



Fuente: SPSS V.24

### **Interpretación**

En base a los resultados obtenidos en la tabla 16, el nivel de significancia fue de 0,069 valor que al ser mayor que 0,05; en el análisis entre Absorción y Satisfacción Laboral, denotan que se acepta la hipótesis nula. Ello se refleja en el análisis de correlación de Pearson, que tiene un valor igual a 0,287, lo que indica una correlación débil entre ambas variables, con gran dispersión como se observa en la figura 14.

## **CAPITULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

A través de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas al personal de recursos humanos en el Gobierno Regional de Arequipa, se logró establecer la relación existente entre engagement y satisfacción laboral, por ende, si existe una correlación entre ambas variables, aunque esta es débil, puesto que, es preciso destacar la alta presencia femenina en el área analizada, denotando un work engaged regular. Ello se asemeja a la investigación de Benitez, R. denominada “Factores determinantes del compromiso por el trabajo o work engagement” quien afirma los resultados al destacar que la gran presencia del género femenino en este tipo de entidades, estas reflejan el mayor nivel de engagement a comparación de los varones. Dicho resultado obtenido en la presente investigación, con respecto a la relación existente entre engagement y satisfacción laboral, llega a concordar con un caso semejante en una entidad privada, puesto que, según el estudio de Candia, M., Castro, C. & Sánchez, E. llamado “Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera” corroboran que si existe una influencia significativa negativa entre engagement y satisfacción laboral, sobretodo trayendo como consecuencia el incremento en el índice de rotación, por lo que el diseño de un plan de mejora conllevaría a una mejora en la productividad. Asimismo, Messarina, A. en su estudio “Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima” enuncian que los empleados engaged y satisfechos denotan agrado por su trabajo, se

siente identificados en este, muestran mayor motivación y proactividad, ello refleja la razón por la cual en el Gobierno Regional de Arequipa existen colaboradores insatisfechos, puesto que, aquí el engaged influye de forma negativa en los niveles de satisfacción.

Con respecto a la dimensión vigor 48.80% de los colaboradores del área de recursos humanos denotan un nivel medio de entusiasmo, ello se debe a una leve inconformidad con sus puestos laborales puesto que los consideran estresantes; Sutta, N. en su investigación “Engagement y satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017” afirma que los colaboradores solo denotaran altos niveles satisfactorios de la dimensión vigor en su labor cuando se encuentren voluntariosos y enérgicos por ejercer sus funciones, debido a que no se complican con las dificultades, como resulta al 62.20% en su estudio con los colaboradores del centro de salud de Urcos; por ende, en cuanto a esta dimensión si existe relación con la satisfacción laboral.

En cuanto a la dimensión dedicación, se halló un nivel medio al 41.50% de sus colaboradores, lo cual contrastado con Sutta, N. quien halló que 62.20% de colaboradores denotan un nivel alto de dedicación, debido a que se encuentran orgullosos e inspirados en su labor, considerándolo algo retador, reflejan que ocurre lo contrario en el Gobierno Regional de Arequipa, específicamente en el área de recursos humanos, debido a que la mayoría de colaboradores del género masculino sienten que no afrontan retos, cabe destacar, que gran parte de los que si poseen una dedicación sólida son del género femenino. A su vez, Concha, G. & Pauca, Y. en su estudio “Relación entre el engagement con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C. Arequipa 2019” al poseer también un nivel medio en cuanto a dedicación al 46.70%, explica que dicho nivel se debe a que si bien existe una leve inspiración al realidad sus tareas, existe una carencia de amor a lo que ejercen, debido a que solo cumplen con sus tareas indicadas, por recibir su sueldo, sin ir más allá por pasión a su trabajo, debido a la inexistencia de programas que fomenten la autoexigencia por el anhelo de eficacia en su trabajo.



Finalmente, en la dimensión absorción gran parte de trabajadores al 56.10% mostraron un nivel medio en esta dimensión del engagement, Concha, G. & Pauca, Y. al haber notado un nivel bajo de absorción al 49.3%, explican que dichos niveles se deben a que los colaboradores sienten pesadez en su funciones, al haberse fijado en una monotonía, conllevando así a una insatisfacción, cansancio e inclusive sensación de aburrimiento, sin embargo, dicha dimensión no se ha mostrado como un factor altamente influyente en la satisfacción puesto que según los resultados obtenidos esta se basa más en la dimensión cognitiva, enfocada en condiciones laborales, implicando reconocimiento, remuneraciones, oportunidades de desarrollo, lo cual va alejado a las dimensiones del engagement que se apegan más a la dimensión afectiva de la satisfacción laboral.

Por tal motivo, se recalca una vez más que en base a la predominancia cognitiva frente a la emocional, es que se corrobora la influencia débil del engagement en la satisfacción laboral, puesto que si bien se afirma la hipótesis establecida por la investigadora, esta es débil en vista del interés de los trabajadores más apegado a lo cognitivo, sobre todo en los varones, ya que las mujeres denotan mejores niveles de engaged, además de tomar en consideración que aquellos trabajadores con niveles más bajos de engaged son los que poseen mayor tiempo laborando en el Gobierno Regional de Arequipa a causa de la monotonía, siendo dicho conformismo lo que ha conllevado a la problemática actual y escasa eficiencia laboral que influye en el ambiente externo.

## CONCLUSIONES

- En el área de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa se denotó que existe una correlación positiva débil entre en engagement y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.396, ello sucede debido a que en su mayoría los colaboradores insatisfechos predominantes en el nivel débil y medio al 46.84% en su primacía del género masculino poseen intereses más apegados al ámbito cognitivo que al emocional, por lo que en el nivel sólido al 17.10% y medio al 34.16% predomina el género femenino, que denota mayor conformidad debido a su apego a la dimensión afectiva, siendo así las más comprometidas con su labor, a comparación de los varones que son más exigentes con afrontar mayores retos laborales.
- En el área de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa se halló que el 34.10% de los colaboradores denota un nivel débil de vigor, 48.80% de nivel medio y 17.10% posee un nivel sólido de vigor, en vista de ello a través de una significancia de 0.04 y un coeficiente de correlación de 0.435 se demostró que existe una correlación débil positiva entre el vigor y la satisfacción laboral debido a que efectivamente los trabajadores muestran agotamiento en su labor, suelen resistirse a algunos cambios de optimización y debido a que gran parte de estos posee mayor antigüedad laborando en la entidad sienten seguridad en sus puestos, razón por la cual no sienten necesidad alguna de esforzarse, denotando predominancia de conformismo, más de no de identidad con el Gobierno Regional.

- En el área de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa 39.00% de los colaboradores mostró un nivel débil de dedicación, 41.50% posee un nivel medio y 19.50% denotó un nivel sólido de dedicación, por ende, en base a un nivel de significancia de 0.222 y un coeficiente de correlación de 0.195 se recalca que no existe relación entre la dimensión dedicación y la variable satisfacción laboral, ello se debe a que, esta dimensión se apega más a lo afectivo, y la predominancia en la satisfacción laboral se evoca al ámbito cognitivo, por ello la correlación débil, y la predominancia del nivel medio en esta dimensión, ya que solo cumplen con su labor, más no existe motivación en búsqueda de la excelencia de su trabajo.
- En el área de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa se denotó un nivel medio de absorción al 56.10% en lo colaboradores, 29.30% posee un nivel débil y solo el 14.60% mostró una absorción sólida, en vista de los resultados obtenidos, en base a el nivel de significancia de 0.069 detectado y el coeficiente de correlación de 0.287, se afirma que no existe relación entre la dimensión absorción y la variable satisfacción laboral, debido a que la predominancia del nivel medio de la dimensión se centra en la inconformidad de los trabajadores por la carencia de incentivos, sin embargo, existen otros factores que influyen más en su insatisfacción, los cuales al apejarse al ámbito cognitivo no se evocan a la absorción, razón por la cual no existe una incidencia fuerte en la variable.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que para fortalecer el engagement en el área de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa, se implementen talleres que fortalezcan el conocimiento de una forma más precisa de la labor de los colaboradores, a la par deben implementarse actividades que promuevan la identificación con los valores organizacionales, además de su misión y visión, para fortalecer el compromiso con la institución.
- Debido a que predomina el conformismo por gran parte del personal, se debe implementar mayores capacitaciones que desarrollen los conocimientos del personal que fomenten la motivación de los colaboradores para elevar los niveles de vigor en el Gobierno Regional de Arequipa.
- Es imprescindible la implementación de mayores incentivos evocados al desarrollo del personal y remuneraciones, además de reconocimientos por los logros de los trabajadores, para que de esta manera logren incrementar los niveles de dedicación en el Gobierno Regional de Arequipa.
- Se debe implementar talleres de coaching y de gestión del tiempo, además de oportunidades para rotar de puestos laborales, para incrementar la productividad y disminuir la sensación de monotonía laboral, denotando mayores retos para los trabajadores en el Gobierno Regional de Arequipa, con el objeto de elevar los niveles de absorción en el ámbito positivo laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I. (2011), "*Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*"
- García, G. (2013), "*Estudio de la relación del engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías ubicados en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México*"
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, L. (2014), "*Metodología de la Investigación*", México Prentice Hall, (p. 152)
- Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero (2018) "*Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*". 5ta Ed. ISBN. 978-958-762-876-0
- Pujol, L. & Guillermo, E. (2018) "*Satisfacción Laboral: una revisión de la literatura de sus principales determinantes*", Estudios Gerenciales, vol. 34, núm. 146.
- Pujol, L. (2016) "*Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes*", REDU, Vol. 14 (2)
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2014) "*Burnout, Boredom and Engagement in the Workplace*"
- Schaufeli, W.B., Bakker, A. & Dr. Jekyll And Mr. Hide. (2006). "*On the differences between work engagement and workaholism*". Work hours and work addiction, 193-252.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzáles-Roma. V. & Bakker, A.B. (2002). "*The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach.*" Journal of Happiness studies, 71-92.
- Shaufeli, Salanova, Gonzales & Bakker (2001) "*Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement*".

Thompson, E. & Phua, F. (2012) "*A Brief Index of Affective Job Satisfaction*".  
Group & Organization Management, 37(3), 275-307

## WEBGRAFÍA

- Apablaza, M., Bravo, M. & Contreras, H. (2017) "*Calidad de vida laboral Municipal en Chile*" obtenido de <http://www.udd.cl/wp-content/uploads/2017/12/CALIDAD-DE-VIDA-LABORAL-MUNICIPAL-EN-CHILE-2017.pdf>
- Benitez, R. (2014) "*Factores determinantes del compromiso por el trabajo o work engagement. El caso de la Asociación Malagueña en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual-ASPROMANIS*" obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/10293>
- Berardi, A. (2015) "*Motivación Laboral y Engagement*" obtenido de [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015\\_CP\\_006.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1)
- Bonillo, D. & Nieto, F. (2002) "*La satisfacción laboral cómo elemento motivador del empleado*" obtenido de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>
- Calla, E. (2019) "*Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "ROYAL KNIT" S.A.C. -AÑO 2017*" obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11467>
- Candia, M., Castro, C. & Sanchez, E. (2017) "*Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*" obtenido de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf)
- Carrasco, A.; De la corte, C. & León, J. (2010) "*Engagement: un recurso para optimizar la salud en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*" Revista Digital de Prevención. Obtenido de: [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement\\_un\\_recurso\\_para\\_optimizar\\_la\\_salud\\_psicosocial.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2)

- Chuquipoma, O. & Mendo, L. (2018) “*Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús-2017*” obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/685>
- Concha, G. & Pauca, Y. (2019) “*Relación entre el engagement con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C. Arequipa 2019*” obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10670>
- De La Cruz, L. & Vergara, D. (2018) “*Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huanchaco-Huanchaco 2017*” obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13714>
- García, E. (2018) “*El engagement y su impacto el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada-Lima Norte, Lima-Perú, 2018*” obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTPD\\_6ca03a13aea2b0c36ea2fea0f94c22e9](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTPD_6ca03a13aea2b0c36ea2fea0f94c22e9)
- Herrera, R. & Alvarez,W. (2019) “*El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador*” obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4869>
- Juca, J. & Robles, R. (2019) “*Factores determinantes de la Justicia Organizacional y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos*” obtenido de <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/237>
- Mendoza, B. & Gutierrez, M. (2017) “*Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*” obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/317>
- Messarina, A. (2019) “*Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*” obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625100>



- Moreno, A. & Velasquez, A. (2011) "*El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones*" obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47067691.pdf>
- Riera, P.; Miller, J. & Operé. M. (2016) "*Gestión del compromiso. Del sentir del empleado al hacer de la organización*" Observatorio de Recursos Humano y RR.LL. Obtenido de: [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_230716.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf)
- Salcedo, M. (2013) "*El papel del engagement en la dirección de una PYME*" Obtenido de: Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf)
- Starmeup Os (2018) "*Satisfacción laboral*" obtenido de <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Sutta, N. (2019) "*Engagement y Satisfacción Laboral del Usuario Interno del Centro de Salud de Urcos, Cusco 2017*" obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/5033>
- Vinces, A. (2018) "*Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018*" obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4910>

## **ANEXOS**

**Anexo 1 Matriz de Consistencia**

**EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019**

| Problema General   | Objetivo General   | Hipótesis General  | Variables  | Dimensiones | Indicadores  | Metodología  |
|--|--|--|------------|-------------|--|--|
| ¿Cómo se relaciona el engagement con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019?     | Establecer la relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019. | Es probable que el engagement se relacione con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019. | Engagement | Vigor       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de energía</li> <li>Niveles de logro</li> <li>Aptitud Mental</li> </ul> | <p><b>Tipo de investigación</b><br/>Básica</p> <p><b>Nivel de investigación</b><br/>Descriptiva<br/>Correlacional</p> <p><b>Población</b><br/>41</p> <p><b>Muestra</b><br/>41</p> <p><b>Técnica</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> |
| <b>Problemas Específicos</b>   | <b>Objetivos Específicos</b>   | <b>Hipótesis Específicas</b>   |            |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de Automotivación</li> <li>Sentido de Pertenencia</li> </ul>            |  |
| ¿De qué manera se relaciona el vigor con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019? | Determinar la relación del vigor con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.                   | Es probable el vigor se relacione con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.          |            | Absorción   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de Ánimo</li> <li>Nivel de Autorealización</li> </ul>                  |  |

|   |  |  |   |                      |  |
|---|--|--|---|----------------------|--|
| Regional de Gobierno Regional de Arequipa, 2019?  | Gobierno Regional de Arequipa, 2019.   | Gobierno Regional de Arequipa, 2019.   |   |                      | Cuestionario Escala de Likert  |
| ¿Cómo se relaciona la dedicación con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019?                  | Establecer la relación de dedicación con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019. | la dedicación se relacione con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019. | Es posible que la dedicación se relacione con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019. | Satisfacción Laboral | Cuestionario UWES  |
|   |  |  |   | Afectiva             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimientos</li> <li>• Nivel de Felicidad</li> <li>• Nivel de Placer/Displacer Laboral</li> </ul>                      |
| ¿Cuál es la relación existente entre la absorción con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019? | Identificar la relación de absorción con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019. | la absorción con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019.               | Es probable que la absorción se relacione con la satisfacción laboral del personal de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa, 2019. | Satisfacción Laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones Laborales</li> <li>• Oportunidades de crecimiento y desarrollo</li> <li>• Resultados del Trabajo</li> </ul> |

Fuente: Adaptación Propia. Thompson, E. & Phua, F. (2012). Salanova, M. & Schaufeli, W. (2014)

## Anexo 2 Matriz de instrumento

| VARIABLES  | DIMENSIÓN  | INDICADORES  | ÍTEMS  |
|--|------------|--|--|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b><br>Engagement         | Vigor      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de energía</li> <li>• Niveles de logro</li> <li>• Aptitud Mental</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1, 2, 3</li> <li>• 4, 5</li> <li>• 6</li> </ul>               |
|  | Dedicación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Automotivación</li> <li>• Sentido de Pertenencia</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7, 8, 9</li> <li>• 10, 11</li> </ul>                          |
|  | Absorción  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de Ánimo</li> <li>• Nivel de Autorealización</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12, 13, 14</li> <li>• 15, 16, 17</li> </ul>                   |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b><br>Satisfacción Laboral | Afectiva   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimientos</li> <li>• Nivel de Felicidad</li> <li>• Nivel de Placer/Displacer Laboral</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1, 2, 3</li> <li>• 4, 5</li> <li>• 6, 7, 8, 9</li> </ul>      |
|  | Cognitiva  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Oportunidades de crecimiento y desarrollo</li> <li>• Resultados del Trabajo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10, 11, 12, 13</li> <li>• 14, 15</li> <li>• 16, 14</li> </ul> |

Fuente: Adaptación Propia. Thompson, E. & Phua, F. (2012). Salanova, M. & Schaufeli, W. (2014)

### Anexo 3 Cuestionario Engagement

#### CUESTIONARIO SOBRE EL ENGAGEMENT

Estimado(a) Participante:

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste "Nunca", y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta la escala de respuesta en la pregunta 3.

Por favor lea atentamente cada una de ellas y responda con total sinceridad de manera que sea una prueba confiable y fidedigna, de carácter confidencial y anónimo.

La información recabada tiene por objeto la recolección de datos para un trabajo de investigación referente a los aspectos a evaluar.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

I) Sexo

Femenino

Masculino

II) ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el Gobierno Regional de Arequipa?

- a) 0 a 6 meses
- b) 7 a 12 meses
- c) 1 a 3 años
- d) 4 a 6 años
- e) 6 a 9 años
- f) 10 a más

III) Marque con una X según corresponda:

| VIGOR |  |       |            |         |              |         |
|-------|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
|       |  | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| ITEM  | A) NIVEL DE ENERGÍA                        |       |            |         |              |         |
| 1     | • En mi trabajo me siento lleno de energía |       |            |         |              |         |
| 2     | • Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo      |       |            |         |              |         |

|                                    |   |  |  |  |  |  |
|------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 3                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo</li> </ul>    |  |  |  |  |  |
| <b>B) NIVELES DE LOGRO</b>         |   |  |  |  |  |  |
| 4                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Soy muy persistente en mi trabajo</li> </ul>                               |  |  |  |  |  |
| 5                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando</li> </ul>       |  |  |  |  |  |
| <b>C) APTITUD MENTAL</b>           |   |  |  |  |  |  |
| 6                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar</li> </ul>  |  |  |  |  |  |
| <b>DEDICACIÓN</b>                  |   |  |  |  |  |  |
| <b>A) NIVEL DE AUTOMOTIVACIÓN</b>  |   |  |  |  |  |  |
| 7                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mi trabajo está lleno de significado y propósito</li> </ul>                |  |  |  |  |  |
| 8                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estoy entusiasmado con mi trabajo</li> </ul>                               |  |  |  |  |  |
| 9                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mi trabajo es retador</li> </ul>   |  |  |  |  |  |
| <b>B) SENTIDO DE PERTENENCIA</b>   |   |  |  |  |  |  |
| 10                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mi trabajo me inspira</li> </ul>   |  |  |  |  |  |
| 11                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estoy orgulloso del trabajo que hago</li> </ul>                            |  |  |  |  |  |
| <b>ABSORCIÓN</b>                   |   |  |  |  |  |  |
| <b>A) ESTADO DE ÁNIMO</b>          |   |  |  |  |  |  |
| 12                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Me dejo llevar por mi trabajo</li> </ul>                                   |  |  |  |  |  |
| 13                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo</li> </ul>                    |  |  |  |  |  |
| 14                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Me es difícil desconectarme de mi trabajo</li> </ul>                       |  |  |  |  |  |
| <b>B) NIVEL DE AUTOREALIZACIÓN</b> |   |  |  |  |  |  |
| 15                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estoy inmerso en mi trabajo</li> </ul>                                     |  |  |  |  |  |
| 16                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi</li> </ul> |  |  |  |  |  |
| 17                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo vuela cuando estoy trabajando</li> </ul>                         |  |  |  |  |  |

## Anexo 4 Cuestionario Satisfacción Laboral

### CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) Participante:

El presente cuestionario tiene como finalidad el recabar información referente a la situación actual de implicación por parte del Gobierno Regional de Arequipa en la satisfacción laboral, para ello esta encuesta constará de una serie de preguntas.

Por favor lea atentamente cada una de ellas y responda con total sinceridad de manera que sea una prueba confiable y fidedigna, de carácter confidencial y anónimo.

La información recabada tiene por objeto la recolección de datos para un trabajo de investigación referente a los aspectos a evaluar.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

I) Sexo

Femenino

Masculino

II) ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el Gobierno Regional de Arequipa?

- a) 0 a 6 meses
- b) 7 a 12 meses
- c) 1 a 3 años
- d) 4 a 6 años
- e) 6 a 9 años
- f) 10 a más

I) Marque con una X según corresponda:

| AFECTIVA        |  |       |            |         |              |         |
|-----------------|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
|                 |  | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| A) SENTIMIENTOS |  |       |            |         |              |         |
| 1               | • A veces siento que mi trabajo no tiene sentido                               |       |            |         |              |         |
| 2               | • No siento que el trabajo que hago es apreciado                               |       |            |         |              |         |
| 3               | • Siento que tengo que trabajar más duro de lo que me corresponde, debido a la |       |            |         |              |         |



|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   | incompetencia de las personas con las que trabajo   |  |  |  |  |  |
| <b>B) NIVEL DE FELICIDAD</b>                        |   |  |  |  |  |  |
| 4   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas</li> </ul> |  |  |  |  |  |
| 5   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo</li> </ul>   |  |  |  |  |  |
| <b>C) NIVEL DE PLACER/DISPLACER LABORAL</b>         |   |  |  |  |  |  |
| 6   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago</li> </ul>                                       |  |  |  |  |  |
| 7   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo</li> </ul>                                |  |  |  |  |  |
| 8   | <ul style="list-style-type: none"> <li>No estoy satisfecho con los beneficios que recibo</li> </ul>   |  |  |  |  |  |
| 9   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mi supervisor no es justo conmigo</li> </ul>   |  |  |  |  |  |
| <b>COGNITIVA</b>                                    |   |  |  |  |  |  |
| <b>A) CONDICIONES LABORALES</b>                     |   |  |  |  |  |  |
| 10  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo</li> </ul>                    |  |  |  |  |  |
| 11  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La comunicación aparenta ser buena en esta compañía</li> </ul>   |  |  |  |  |  |
| 12  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí</li> </ul>                                      |  |  |  |  |  |
| 13  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las metas de esta empresa no me son claras</li> </ul>  |  |  |  |  |  |
| <b>B) OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO</b> |   |  |  |  |  |  |
| 14  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo</li> </ul>                                     |  |  |  |  |  |
| 15  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia</li> </ul>               |  |  |  |  |  |
| <b>C) RESULTADOS DEL TRABAJO</b>                    |   |  |  |  |  |  |
| 16  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir</li> </ul>                         |  |  |  |  |  |
| 17  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos</li> </ul>                      |  |  |  |  |  |

## Anexo 5 Juicio de Expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

DR JOE OLGHER GUTIÉRREZ MERCADO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante egresada de la escuela de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas S.A, en la sede de Arequipa, requiero validar los instrumentos con los cuales recabaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación a través de la cual podré optar por el Título de Licenciada.

El proyecto de investigación se titula: "EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019", es imprescindible para mi poder contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, es por ello que considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definición conceptual de variables y dimensiones
- 1 instrumento de Satisfacción Laboral
- Formato de evaluación de instrumento, criterios generales.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Medina Andia Yenny Yuliet

DNI: 42019693

## FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO, CRITERIOS GENERALES

**EVALUADOR:** DR JOE OLGER GUTIÉRREZ MERCADO

**FECHA:**06-03-2021

**TÍTULO: “EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019”**

| Nº       | CONTENIDO  |                          | EVALUACIÓN          |        |        |                    |         | SUGERENCIA |
|----------|--|--------------------------|---------------------|--------|--------|--------------------|---------|------------|
|          |  |                          | 0-20%               | 20-41% | 41-60% | 61-80%             | 80-100% |            |
|          | DIMENSIÓN 1 – AFECTIVA   | CRITERIOS GENERALES      | Esta observado      |        |        | Requiere reajustes | Apto    |            |
| <b>A</b> |  |                          | <b>SENTIMIENTOS</b> |        |        |                    |         |            |
| 1        | • A veces siento que mi trabajo no tiene sentido   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 2        | • No siento que el trabajo que hago es apreciado   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 3        | • Siento que tengo que trabajar más duro de lo que me corresponde, debido a la incompetencia de las personas con las que trabajo | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| <b>B</b> | <b>NIVEL DE FELICIDAD</b>  |                          |                     |        |        |                    |         |            |
| 4        | • Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas                              | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 5        | • Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| <b>C</b> | <b>NIVEL DE PLACER/DISPLACER LABORAL</b>   |                          |                     |        |        |                    |         |            |
| 6        | • Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 7        | • Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 8        | • No estoy satisfecho con los beneficios que recibo  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 9        | • Mi supervisor no es justo conmigo  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
|          | <b>DIMENSIÓN 2 – COGNITIVA</b>   |                          |                     |        |        |                    |         |            |
| <b>A</b> | <b>CONDICIONES LABORALES</b>   |                          |                     |        |        |                    |         |            |
| 10       | • Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 11       | • La comunicación aparenta ser buena en esta compañía  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 12       | • Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |

|  |   |                          |  |  |  |  |   |  |
|--|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| 13   | • Las metas de esta empresa no me son claras  | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| <b>B OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO</b> |   |                          |  |  |  |  |   |  |
| 14   | • Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo                       | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| 15   | • Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| <b>C RESULTADOS DEL TRABAJO</b>                    |   |                          |  |  |  |  |   |  |
| 16   | • Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir           | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| 17   | • Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos        | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |

**EL QUE SUSCRIBE DR JOE OLGER GUTIERREZ\_MERCADO IDENTIFICADO CON DNI. N°29649013 Y N° DE COLEGIATURA 0348 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: MEDINA ANDIA YENNY YULIET**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE ( X ) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:

MG. ANA MARIA ACO CHIRI

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante egresada de la escuela de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas S.A, en la sede de Arequipa, requiero validar los instrumentos con los cuales recabaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación a través de la cual podré optar por el Título de Licenciada.

El proyecto de investigación se titula: "EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019", es imprescindible para mi poder contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, es por ello que considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definición conceptual de variables y dimensiones
- 1 instrumento de Satisfacción Laboral
- Formato de evaluación de instrumento, criterios generales.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Medina Andia Yenny Yuliet

DNI: 42019693

**TÍTULO: "EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019"**


| N°       | CONTENIDO  |                          | EVALUACIÓN     |        |                    |        |         | SUGERENCIA |
|----------|--|--------------------------|----------------|--------|--------------------|--------|---------|------------|
|          | DIMENSIÓN 1 – AFECTIVA   | CRITERIOS GENERALES      | 0-20%          | 20-41% | 41-60%             | 61-80% | 80-100% |            |
|          |  |                          | Esta observado |        | Requiere reajustes | Apto   |         |            |
| <b>A</b> | <b>SENTIMIENTOS</b>  |                          |                |        |                    |        |         |            |
| 1        | • A veces siento que mi trabajo no tiene sentido   | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| 2        | • No siento que el trabajo que hago es apreciado   | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| 3        | • Siento que tengo que trabajar más duro de lo que me corresponde, debido a la incompetencia de las personas con las que trabajo | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| <b>B</b> | <b>NIVEL DE FELICIDAD</b>  |                          |                |        |                    |        |         |            |
| 4        | • Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas                              | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| 5        | • Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo  | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| <b>C</b> | <b>NIVEL DE PLACER/DISPLACER LABORAL</b>   |                          |                |        |                    |        |         |            |
| 6        | • Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago  | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| 7        | • Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo   | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| 8        | • No estoy satisfecho con los beneficios que recibo  | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| 9        | • Mi supervisor no es justo conmigo  | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
|          | <b>DIMENSIÓN 2 – COGNITIVA</b>   |                          |                |        |                    |        |         |            |
| <b>A</b> | <b>CONDICIONES LABORALES</b>   |                          |                |        |                    |        |         |            |
| 10       | • Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo   | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| 11       | • La comunicación aparenta ser buena en esta compañía  | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |
| 12       | • Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí   | Pertinencia              |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                |        |                    |        | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                |        |                    |        | X       |            |



|          |   |                          |  |  |  |  |   |  |
|----------|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| 13       | • Las metas de esta empresa no me son claras  | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| <b>B</b> | <b>OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO</b>                                      |                          |  |  |  |  |   |  |
| 14       | • Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo                       | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| 15       | • Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| <b>C</b> | <b>RESULTADOS DEL TRABAJO</b>   |                          |  |  |  |  |   |  |
| 16       | • Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir           | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| 17       | • Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos        | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
|          |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |

**EL QUE SUSCRIBE MG ANA MARIA ACO CHIRI IDENTIFICADO CON DNI. N°29618684 Y N° DE COLEGIATURA 9411 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: MEDINA ANDIA YENNY YULIET**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE ( X ) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:

DRA ASUNTA YOLINDA MOLINA VASQUEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante egresada de la escuela de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas S.A, en la sede de Arequipa, requiero validar los instrumentos con los cuales recabaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación a través de la cual podré optar por el Título de Licenciada.

El proyecto de investigación se titula: "EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019", es imprescindible para mi poder contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, es por ello que considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Definición conceptual de variables y dimensiones
- 1 instrumento de Satisfacción Laboral
- Formato de evaluación de instrumento, criterios generales.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Medina Andia Yenny Yuliet

DNI: 42019693



## FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO, CRITERIOS GENERALES

EVALUADOR: DRA ASUNTA YOLINDA MOLINA VASQUEZ

FECHA: 13-03-2021

### TÍTULO: "EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019"

| N°       | CONTENIDO  |                          | EVALUACIÓN          |        |        |                    |         | SUGERENCIA |
|----------|--|--------------------------|---------------------|--------|--------|--------------------|---------|------------|
|          |  |                          | 0-20%               | 20-41% | 41-60% | 61-80%             | 80-100% |            |
|          | DIMENSIÓN 1 – AFECTIVA   | CRITERIOS GENERALES      | Esta observado      |        |        | Requiere reajustes | Apto    |            |
| <b>A</b> |  |                          | <b>SENTIMIENTOS</b> |        |        |                    |         |            |
| 1        | • A veces siento que mi trabajo no tiene sentido   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 2        | • No siento que el trabajo que hago es apreciado   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 3        | • Siento que tengo que trabajar más duro de lo que me corresponde, debido a la incompetencia de las personas con las que trabajo | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| <b>B</b> | <b>NIVEL DE FELICIDAD</b>  |                          |                     |        |        |                    |         |            |
| 4        | • Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas                              | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 5        | • Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| <b>C</b> | <b>NIVEL DE PLACER/DISPLACER LABORAL</b>   |                          |                     |        |        |                    |         |            |
| 6        | • Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 7        | • Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 8        | • No estoy satisfecho con los beneficios que recibo  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 9        | • Mi supervisor no es justo conmigo  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
|          | <b>DIMENSIÓN 2 – COGNITIVA</b>   |                          |                     |        |        |                    |         |            |
| <b>A</b> | <b>CONDICIONES LABORALES</b>   |                          |                     |        |        |                    |         |            |
| 10       | • Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 11       | • La comunicación aparenta ser buena en esta compañía  | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |
| 12       | • Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí   | Pertinencia              |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Claridad Conceptual      |                     |        |        |                    | X       |            |
|          |  | Redacción y Terminología |                     |        |        |                    | X       |            |

|  |   |                          |  |  |  |  |   |  |
|--|---|--------------------------|--|--|--|--|---|--|
| 13   | • Las metas de esta empresa no me son claras  | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| <b>B OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO</b> |   |                          |  |  |  |  |   |  |
| 14   | • Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo                       | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| 15   | • Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| <b>C RESULTADOS DEL TRABAJO</b>                    |   |                          |  |  |  |  |   |  |
| 16   | • Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir           | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
| 17   | • Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos        | Pertinencia              |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Claridad Conceptual      |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |
|  |   | Redacción y Terminología |  |  |  |  | X |  |

**EL QUE SUSCRIBE DRA ASUNTA YOLINDA MOLINA VASQUEZ IDENTIFICADO CON DNI. N°29583608 Y N° DE COLEGIATURA 0729583608 CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: MEDINA ANDIA YENNY YULIET**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE ( X ) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6 Carta de autorización



# CONSTANCIA

Sr. José Lizardo Dávila Portugal  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos  
Gobierno Regional de Arequipa

## HACE CONSTAR

Que por medio de la presente, deja constancia que la Srta. Yenny Yuliet Medina Andía, realizó su investigación denominada: "EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA, 2019".

Se expide la presente constancia para que sea adjuntada a la investigación

Arequipa, octubre del 2020

Atentamente



# Anexo 7 Data en SPSS V.24

RESULTADOS FINALES.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

|    | Sexo      | ¿Cuánto tiempo evalaborando en el Gobierno Regi. | VI_1         | VI_2         | VI_3         | VI_4         | VI_5         | VI_6         | DE_7         | DE_8         | DE_9         | DE_10        | DE_11        | ABS_12       | ABS_13       | ABS_14       |
|----|-----------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1  | Masculino | 12 a 18 meses                                    | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre |
| 2  | Femenino  | 6 a 12 meses                                     | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Siempre      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre |
| 3  | Masculino | 30 a 36 meses                                    | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 4  | Femenino  | 18 a 24 meses                                    | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      |
| 5  | Femenino  | 6 a 12 meses                                     | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 6  | Masculino | 0 a 6 meses                                      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 7  | Masculino | 12 a 18 meses                                    | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 8  | Femenino  | 30 a 36 meses                                    | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre |
| 9  | Femenino  | 24 a 30 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Siempre      | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre |
| 10 | Masculino | 12 a 18 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre |
| 11 | Masculino | 30 a 36 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | A veces      |
| 12 | Femenino  | 0 a 6 meses                                      | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | A veces      | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      |
| 13 | Masculino | 18 a 24 meses                                    | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre |
| 14 | Masculino | 30 a 36 meses                                    | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre |
| 15 | Masculino | 6 a 12 meses                                     | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 16 | Masculino | 30 a 36 meses                                    | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 17 | Masculino | 0 a 6 meses                                      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 18 | Femenino  | 24 a 30 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 19 | Masculino | 30 a 36 meses                                    | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre |
| 20 | Femenino  | 24 a 30 meses                                    | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 21 | Femenino  | 0 a 6 meses                                      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 22 | Femenino  | 12 a 18 meses                                    | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 23 | Femenino  | 30 a 36 meses                                    | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 24 | Femenino  | 0 a 6 meses                                      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 25 | Femenino  | 18 a 24 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre |
| 26 | Femenino  | 6 a 12 meses                                     | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre |
| 27 | Femenino  | 12 a 18 meses                                    | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre |
| 28 | Femenino  | 18 a 24 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre |
| 29 | Masculino | 24 a 30 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre |
| 30 | Masculino | 6 a 12 meses                                     | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre |
| 31 | Masculino | 12 a 18 meses                                    | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |
| 32 | Masculino | 30 a 36 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre |
| 33 | Femenino  | 30 a 36 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Casi siempre |
| 34 | Femenino  | 24 a 30 meses                                    | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre |
| 35 | Masculino | 0 a 6 meses                                      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre |
| 36 | Masculino | 0 a 6 meses                                      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre |

Vista de datos Vista de variables

\*RESULTADOS FINALES.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

|    | DE_11        | ABS_12       | ABS_13       | ABS_14       | ABS_15       | ABS_16       | ABS_17       | AFE_1        | AFE_2        | AFE_3        | AFE_4        | AFE_5        | AFE_6        | AFE_7        | AFE_8        | AFE  |
|----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|
| 1  | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   |      |
| 2  | Siempre      | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi |
| 3  | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Nunca        | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Casi nunca   |      |
| 4  | Siempre      | Siempre      | Siempre      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | A veces      | A veces      | A veces      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi |
| 5  | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi |
| 6  | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      |      |
| 7  | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Nunca        | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   |      |
| 8  | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi |
| 9  | Siempre      | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | Nunca        | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      |      |
| 10 | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | Casi nunca   | Casi nunca   | Nunca        | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi |
| 11 | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi |
| 12 | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | Casi nunca   | Nunca        | A veces      | A veces      | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi |
| 13 | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Nunca        | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre |      |
| 14 | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Siempre      | Casi nunca   | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi |
| 15 | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | Nunca        | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |      |
| 16 | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | A veces      | Siempre      | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi |
| 17 | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | A veces      | Nunca        | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi |
| 18 | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Nunca        | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre |      |
| 19 | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi nunca   | Casi nunca   | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi |
| 20 | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Siempre      | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi |
| 21 | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | Siempre      | Nunca        | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi |
| 22 | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Nunca        | Nunca        | Casi nunca   | A veces      | Nunca        | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi |
| 23 | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Nunca        | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi nunca   | Nunca        | Nunca        | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Nunca        | Casi |
| 24 | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Siempre      | Siempre      | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi nunca   | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre |      |
| 25 | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi |
| 26 | Casi siempre | A veces      | A veces      | Nunca        | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre |      |
| 27 | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Nunca        | A veces      | Casi nunca   | Siempre      | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi |
| 28 | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Nunca        | A veces      | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi |
| 29 | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Nunca        | A veces      | Casi nunca   | Nunca        | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Nunca        | Casi |
| 30 | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Nunca        | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi |
| 31 | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi |
| 32 | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | Siempre      | Siempre      | Nunca        | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi |
| 33 | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Nunca        | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi nunca   | Casi nunca   | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      |      |
| 34 | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Nunca        | Casi nunca   | Casi siempre | Nunca        | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi |
| 35 | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | Nunca        | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Nunca        | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre |      |
| 36 | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Siempre      | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



\*RESULTADOS FINALES.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

|    | E_8       | AFE_9        | COG_10       | COG_11       | COG_12       | COG_13       | COG_14       | COG_15       | COG_16       | COG_17       | VIGOR | DEDICACION | ABSORCION | ENGAGEMENT | AFFECTIVA | COGNITIVA | SAT |
|----|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----|
| 1  | isi nunca | Nunca        | Casi siempre | Siempre      | Casi nunca   | Nunca        | A veces      | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | 24,00 | 19,00      | 19,00     | 62,00      | 26,00     | 23,00     |     |
| 2  | isi nunca | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   | Nunca        | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | 20,00 | 20,00      | 25,00     | 65,00      | 29,00     | 22,00     |     |
| 3  | isi nunca | Nunca        | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | A veces      | A veces      | A veces      | Casi siempre | 27,00 | 23,00      | 25,00     | 75,00      | 27,00     | 25,00     |     |
| 4  | A veces   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | A veces      | A veces      | A veces      | Casi siempre | 24,00 | 21,00      | 23,00     | 68,00      | 31,00     | 26,00     |     |
| 5  | A veces   | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | 25,00 | 23,00      | 22,00     | 70,00      | 29,00     | 26,00     |     |
| 6  | A veces   | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | 22,00 | 19,00      | 20,00     | 61,00      | 29,00     | 25,00     |     |
| 7  | isi nunca | Nunca        | A veces      | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | A veces      | A veces      | Casi siempre | 29,00 | 23,00      | 21,00     | 73,00      | 26,00     | 26,00     |     |
| 8  | A veces   | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Nunca        | Siempre      | 27,00 | 23,00      | 19,00     | 69,00      | 31,00     | 23,00     |     |
| 9  | A veces   | A veces      | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | A veces      | A veces      | Casi siempre | Siempre      | 23,00 | 22,00      | 13,00     | 58,00      | 28,00     | 27,00     |     |
| 10 | A veces   | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | 23,00 | 19,00      | 13,00     | 55,00      | 30,00     | 19,00     |     |
| 11 | isi nunca | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Nunca        | A veces      | 23,00 | 20,00      | 17,00     | 60,00      | 27,00     | 21,00     |     |
| 12 | A veces   | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | A veces      | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | 20,00 | 19,00      | 15,00     | 54,00      | 30,00     | 22,00     |     |
| 13 | siempre   | A veces      | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | A veces      | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | 24,00 | 19,00      | 15,00     | 58,00      | 30,00     | 22,00     |     |
| 14 | isi nunca | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | A veces      | A veces      | 30,00 | 24,00      | 24,00     | 78,00      | 29,00     | 25,00     |     |
| 15 | siempre   | A veces      | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | 24,00 | 19,00      | 16,00     | 59,00      | 31,00     | 24,00     |     |
| 16 | siempre   | Casi nunca   | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi nunca   | Siempre      | 25,00 | 20,00      | 21,00     | 66,00      | 31,00     | 28,00     |     |
| 17 | siempre   | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Siempre      | 24,00 | 21,00      | 18,00     | 63,00      | 31,00     | 24,00     |     |
| 18 | siempre   | Nunca        | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | 23,00 | 20,00      | 18,00     | 61,00      | 33,00     | 22,00     |     |
| 19 | siempre   | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Siempre      | 30,00 | 25,00      | 30,00     | 85,00      | 35,00     | 28,00     |     |
| 20 | siempre   | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | 30,00 | 25,00      | 25,00     | 80,00      | 33,00     | 28,00     |     |
| 21 | siempre   | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | 24,00 | 19,00      | 22,00     | 65,00      | 31,00     | 29,00     |     |
| 22 | siempre   | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi nunca   | Casi nunca   | Casi siempre | 21,00 | 21,00      | 16,00     | 58,00      | 31,00     | 30,00     |     |
| 23 | A veces   | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Siempre      | 28,00 | 24,00      | 17,00     | 69,00      | 29,00     | 31,00     |     |
| 24 | siempre   | A veces      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | 22,00 | 19,00      | 23,00     | 64,00      | 31,00     | 29,00     |     |
| 25 | siempre   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi nunca   | Nunca        | A veces      | A veces      | 24,00 | 21,00      | 21,00     | 66,00      | 32,00     | 26,00     |     |
| 26 | siempre   | Siempre      | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | 28,00 | 20,00      | 16,00     | 64,00      | 34,00     | 30,00     |     |
| 27 | A veces   | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | 27,00 | 16,00      | 18,00     | 61,00      | 31,00     | 27,00     |     |
| 28 | siempre   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi nunca   | 25,00 | 20,00      | 20,00     | 65,00      | 34,00     | 26,00     |     |
| 29 | A veces   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | 26,00 | 21,00      | 16,00     | 63,00      | 30,00     | 26,00     |     |
| 30 | siempre   | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Siempre      | 23,00 | 20,00      | 21,00     | 64,00      | 28,00     | 26,00     |     |
| 31 | A veces   | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | 24,00 | 17,00      | 20,00     | 61,00      | 32,00     | 27,00     |     |
| 32 | siempre   | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre      | Siempre      | 26,00 | 19,00      | 21,00     | 66,00      | 28,00     | 30,00     |     |
| 33 | Siempre   | Siempre      | Casi siempre | Siempre      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Nunca        | A veces      | Siempre      | 28,00 | 21,00      | 22,00     | 71,00      | 36,00     | 30,00     |     |
| 34 | siempre   | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Nunca        | A veces      | Siempre      | 27,00 | 21,00      | 15,00     | 63,00      | 31,00     | 26,00     |     |
| 35 | siempre   | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi nunca   | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | 22,00 | 17,00      | 16,00     | 55,00      | 30,00     | 26,00     |     |
| 36 | siempre   | Casi nunca   | A veces      | Casi siempre | A veces      | A veces      | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | 26,00 | 19,00      | 20,00     | 65,00      | 31,00     | 27,00     |     |
| 37 | siempre   | Siempre      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | A veces      | Casi siempre | Casi nunca   | Casi siempre | Siempre      | 26,00 | 20,00      | 20,00     | 66,00      | 32,00     | 27,00     |     |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 8 Evidencias

Preguntas Respuestas 41

Sección 1 de 3

### CUESTIONARIO SOBRE EL ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) Participante:  
Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste "Nunca", caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta la escala de respuesta en la pregunta 3 y 4.  
Por favor lea atentamente cada una de ellas y responda con total sinceridad de manera que sea una prueba confiable y fidedigna, de carácter confidencial y anónimo.  
La información recabada tiene por objeto la recolección de datos para un trabajo de investigación referente a los aspectos a evaluar.  
De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Sexo \*

Masculino

Femenino

¿Cuánto tiempo lleva laborando en el Gobierno Regional de Arequipa? \*

0 a 6 meses

7 a 12 meses

1 a 3 años

4 a 6 años

6 a 9 años

10 a más

Después de la sección 1 Ir a la sección 2 (ENGAGEMENT)

