



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL,
SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN UNA
EMPRESA DE TRANSPORTE Y MONITOREO DE RESIDUOS
SÓLIDOS EN LIMA 2017**

**PRESENTADA POR
CARLA KAREM GARCÍA CURI**

**ASESOR
ALBERTO DIAZ ROSILLO**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS
HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL, SATISFACCIÓN
LABORAL Y ENGAGEMENT EN UNA EMPRESA DE
TRANSPORTE Y MONITOREO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LIMA
2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTADO POR
CARLA KAREM GARCÍA CURI**

**ASESOR
MG. ALBERTO DIAZ ROSILLO**

LIMA – PERÚ

2021

A mis padres Alejandro y Aurelia, quienes son mi modelo a seguir, mi fuente de energía, ejemplo de superación, que con sus sabios consejos y dedicación han sabido guiarme por el camino del bien.

A mi esposo Jorge, quien me motiva al cumplimiento de mis metas personales y profesionales. Por su dedicación, comprensión y amor en todo momento.

A mis hermanas Raiza, Mayra y Raquel, por sus sabios consejos y experiencias compartidas.

Agradezco a Dios, por bendecirme en cada momento de mi vida, colocando en mi camino personas, con quienes puedo seguir desarrollándome personal y profesionalmente.

A la Universidad San Martín de Porres, por haberme permitido formarme, las oportunidades que me han brindado son incomparables y el conocimiento otorgado invaluable.

A mi asesor Mg. Alberto Díaz Rosillo por su sabiduría, que con su exigencia y calidad humana me guio al camino científico de forma impecable.

A todas aquellas personas que se dedican al quehacer investigativo.

ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: MARCO TEORICO	23
1.1. Antecedentes de la Investigación	23
1.2. Bases Teóricas.....	25
1.2.1 Clima Organizacional	26
1.2.1.1 Definición	26
1.2.1.2 Modelos Teóricos del Clima Organizacional.....	27
1.2.1.3 Tipos de Clima Organizacional.....	29
1.2.1.4 Medición de Clima Organizacional.....	30
1.2.2 Satisfacción Laboral.....	31
1.2.2.1 Definición	31
1.2.2.2 Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral	32
1.2.2.3 Medición de Satisfacción Laboral	35
1.2.3 <i>Engagement</i>	37
1.2.3.1 Definición	37
1.2.3.2 Modelos Teóricos de <i>Engagement</i>.....	39
1.2.3.3. Dimensiones de <i>Engagement</i>.....	41
1.2.3.4. Factores que influyen sobre el <i>Engagement</i>.....	41
1.2.3.5. Medición de <i>Engagement</i>.....	42
CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	44
2.1. Formulación de Hipótesis General y Derivadas.....	44
2.1.1 Hipótesis General	44
2.1.2 Hipótesis Específicas.....	44
2.2. Variables y Definición Operacional	45

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	46
3.1 Diseño metodológico	46
3.2 Diseño muestral	47
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	47
3.4 Descripción de los Instrumentos	47
3.5 Validez y Confiabilidad del instrumento	48
3.5.1. Validez	48
3.5.1.1. Validez de contenido	49
3.5.1.2. Validez de constructo	49
3.5.2 Confiabilidad	50
3.6. Técnicas Estadísticas para el procesamiento de la información	51
3.7. Aspectos Éticos	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	52
4.1 Resultados Descriptivos	52
4.1.1 Características de la población	52
4.1.2 Descriptivos del Clima Organizacional.....	53
4.1.3 Descriptivos de Satisfacción Laboral	54
4.1.4 Descriptivos de <i>Engagement</i>.....	55
4.1.5 Descriptivos de la variable cuantitativa edad	55
4.1.6 Frecuencias y porcentajes de las opciones de respuestas de las escalas de las variables estudiadas.....	56
4.2 Comparación de medias.....	58
4.2.1.- Clima organizacional en función de la situación laboral	58
4.2.2.- Satisfacción laboral en función de la situación laboral	59
4.2.3.- <i>Engagement</i> en función de la situación laboral.....	59
4.3 Resultados Correlacionales	60
4.3.1 Relación entre Clima organizacional y <i>Satisfacción Laboral</i>.....	61

4.3.2 Relación entre Clima organizacional y <i>Engagement</i>	61
4.3.3 Relación entre Satisfacción Laboral y <i>Engagement</i>	62
4.3.4 Correlación entre las dimensiones de las variables Clima organizacional, Satisfacción laboral y <i>Engagement</i>	62
4.4 Regresión Lineal entre las variables	63
4.4.1. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	63
4.4.2. Clima Organizacional y <i>Engagement</i>	64
4.4.3. Satisfacción Laboral y <i>Engagement</i>	64
CAPÍTULO V: DISCUSION DE LOS RESULTADOS	66
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	74
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	76
FUENTES DE INFORMACIÓN	78
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías de la Escala De Clima Laboral (Cl- Spc).....	30
Tabla 2. Agrupación de ítems por factor de la escala SL-SPC	35
Tabla 3. Ítems positivos y negativos de la escala SL-SPC	36
Tabla 4. Categorías diagnósticas	36
Tabla 5. Análisis factorial	37
Tabla 6. KMO y prueba de Bartlett.....	49
Tabla 7. Índices de confiabilidad para las escalas de Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Engagement.....	50
Tabla 8. Índices de confiabilidad de las Dimensiones de Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Engagement.....	50
Tabla 9. Muestra clasificada por género, edad y situación laboral	52
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la escala Clima organizacional	53
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la escala Satisfacción laboral.....	54
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la escala Engagement	55
Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la variable cuantitativa edad.....	56
Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de las opciones de respuesta de los ítems de Clima organizacional de la muestra total	56
Tabla 15. Frecuencia y porcentajes de las categorías de la escala Satisfacción laboral de la muestra total	57
Tabla 16. Frecuencia y porcentajes de las categorías de la escala Engagement de la muestra total.....	57
Tabla 17. Prueba T para la escala Clima organizacional	58
Tabla 18. Prueba T para la escala Satisfacción Laboral	59
Tabla 19. Prueba T para la escala Engagement	59
Tabla 20. Prueba de Normalidad para la distribución muestral.....	60
Tabla 21. Correlaciones entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral.....	61
Tabla 22. Correlaciones entre las variables Clima organizacional y Engagement.....	61
Tabla 23. Correlaciones entre las variables Satisfacción Laboral y Engagement.....	62
Tabla 24. Correlaciones entre las dimensiones de las variables Clima organizacional, Satisfacción laboral y Engagement	63
Tabla 25. Función Lineal de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	63
Tabla 26. Función Lineal de Clima Organizacional y Engagement	64

Tabla 27. Función Lineal de Satisfacción Laboral y Engagement	65
Tabla 28. Matriz de componentes rotadosa.....	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	28
Figura 2 Esquema de Clima Organizacional.....	28
Figura 3 Las hipotéticas relaciones entre Engagement y Burnout.....	38
Figura 4 Modelo de demandas y recursos laborales.....	40
Figura 5: Factores determinantes del engagement	42
Figura 6 Modelo factorial confirmatorio multigrupo de UWES-9 en personal de la salud de México (SS/ IMSS). Nota. Todos los coeficientes estandarizados son significativos a $p < 0.001$	43
Figura 7 Esquema de Diseño Correlacional	45

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer la existencia de la relación entre las variables clima organizacional, satisfacción laboral y *engagement* en operarios del sector del transporte y monitoreo de residuos sólidos en Lima. Para ello se utilizó una muestra censal debido a que la población de esta investigación es 314 operarios de transporte y recolección de residuos sólidos, 284 lo conforman varones y 30 mujeres, cuyas edades fluctúan entre 18 y 73 años quienes fueron evaluados con pruebas aplicadas mediante la técnica de encuesta considerando instrumentos utilizados en otros estudios, como la Escala de Clima laboral (Clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo), Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC) y la Escala Utrecht de *Engagement* en el trabajo (UWES-9).

El diseño usado es correlacional. Por otro lado, el resultado final del trabajo de investigación demuestra que efectivamente el clima organizacional tiene una estrecha relación con la satisfacción laboral del personal dado que después de la aplicación de los instrumentos mencionados, se estableció una moderada correlación, por cuanto la conducta que expresan las personas en el trabajo, relaciones laborales y el nivel motivacional posee estrecha relación con el clima organizacional sumado al conjunto de propiedades del entorno, ambas variables se vinculan para el logros de las metas organizacionales.

Asimismo, se establece que los niveles de clima organizacional y *engagement* son aceptables, siendo colaboradores entusiastas hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización, sin embargo, no ocurre lo mismo con los niveles de satisfacción laboral dado que el 32.8% de la población presenta niveles de insatisfacción.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, *engagement*, operarios de transporte y recolección de residuos sólidos.

ABSTRACT

The main objective of this research is to know the existence of the relationship between the variables organizational climate, job satisfaction and *engagement* in workers in the transport sector and solid waste monitoring in Lima. For this, a census sample was used because the population of this research is 314 transport and solid waste collection workers, 284 made up of men and 30 women, whose ages fluctuate between 18 and 73 years, who were evaluated with tests applied through the survey technique considering instruments used in other studies, such as the Work Climate Scale (CL-SPC work environment by Sonia Palma Carrillo), Work Satisfaction Scale (SL-SPC) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9).

The design used is correlational. The final result of the research work shows that indeed the organizational climate has a close relationship with the job satisfaction of the staff given that after the application of the aforementioned instruments, a moderate correlation was established, as the behavior expressed by people in the Work, labor relations and the motivational level has a close relationship with the organizational climate added to the set of properties of the environment, both variables are linked to the achievement of organizational goals.

It is also established that the levels of organizational climate and engagement are acceptable, being enthusiastic collaborators towards their work with a sense of belonging in the organization, however, the same does not happen with the levels of job satisfaction since 32.8% of the population presents levels of dissatisfaction.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, and *engagement* transport operators and solid waste collection.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo pretende profundizar las variables organizacionales en el sector del transporte y monitoreo de residuos sólidos, específicamente en las variables clima organizacional, satisfacción laboral y *engagement*.

En los últimos años, la gestión de recursos humanos se ha considerado de gran relevancia para las empresas, por los alcances en disponer de ventajas comparativas que se relacionan al rendimiento de tareas, desempeño, cumplimiento de responsabilidades, funciones generadas dentro de ellas. Como también, la concientización ha reforzado y valorado la importancia de parámetros óptimos en relación a las condiciones laborales y potenciar la calidad de vida de las personas. (Rodríguez, Andrés, Paz Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011)

En este escenario, la producción de estudios que establezcan variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral, *engagement*, marcan especial importancia, por cuanto aportan de manera transversal a la gestión de RR.HH. y al bienestar laboral de las personas, sea a través de las falencias que denotan algunas organizaciones dentro de los procesos organizacionales como capacitaciones, programas de promoción de calidad en el trabajo, seguridad y salud ocupacional, sistemas de gestión del capital humano, etc. (Imran, Saeed, Anis-UI-Haq, & Fatima, 2010)

La importancia del constructo clima organizacional ha sido tema de interés desde los años 80 hasta nuestros tiempos, el mismo que ha sido sumamente estudiado en diversos tipos de muestras, sin embargo, se analiza dicha variable organizacional en el sector de transporte y monitoreo de residuos sólido, ya que consideramos que esta muestra aporta con su trabajo a la conservación del medio ambiente.

Asimismo, a través de los años se han realizado diversas investigaciones sobre el *engagement* o compromiso en las empresas, lo cual ha servido como factor determinante para diversas situaciones que traen consigo problemáticas dentro de la organización como la rotación de personal, cese laboral, desgaste laboral o síndrome de *burnout*. En muchas organizaciones existe personal que no se siente comprometido con sus tareas o funciones laborales dentro de la empresa, siendo ello un factor determinante para el cumplimiento de objetivos de la organización. Sin embargo, existen los colaboradores *engaged* que tienden a estar relacionados con el logro de las metas, cumplimiento de tareas lo que contribuye con el bienestar, productividad, rentabilidad y crecimiento de la empresa. La productividad, reconocimiento, trascendencia y éxito de las organizaciones se establece a través del nivel de *engagement* que tienen los colaboradores para cumplir las metas y objetivos organizacionales. (Córdoba, 2015)

Con el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, se enfatiza la labor que generan los trabajadores, la cual muchas veces es objetivo de análisis para mejorar las remuneraciones y aumentar el valor en relación a la calidad laboral.

Esto se ha evidenciado a través del interés que demuestran las organizaciones por implementar un modelo de gestión humana que contemple los procesos emocionales, las relaciones de trabajo, el clima organizacional, satisfacción laboral, *engagement*, etc.

Considera a los trabajadores como el activo más valorado dentro de una empresa, y plantea que el *engagement* cumple un rol relevante acrecentando en los trabajadores valores del respeto y responsabilidad, lo cual conlleva a tener trabajadores productivos, comprometidos, motivados, lo cual contribuirá a ser una empresa más rentable. (Salcedo, 2013)

El *engagement* es uno de los constructos más relevantes para la dirección de recursos humanos en las organizaciones. (Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2005)

Es de interés investigar la relación entre esta variable y los colaboradores, ya que el compromiso laboral influye en el progreso y rendimiento dentro de la empresa y por consiguiente en el logro y cumplimiento de los objetivos de la empresa. (Salanova & Schaufeli, 2004)

Otras investigaciones han establecido que existe relación entre las variables mencionadas; sin embargo, respecto a los trabajadores de residuos los trabajos son escasos. Y realmente analizar las variables organizacionales en este sector es un gran aporte debido a que podemos profundizar en el estudio del comportamiento organizacional, fomentar al bienestar del capital humano, direccionar los enfoques psicológicos y como estos logran un impacto en el sector laboral.

El trabajo responde al diseño metodológico correlacional que es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos o más variables.

Desarrollamos los antecedentes de la investigación con la finalidad de corroborar los datos obtenidos, bases teóricas, conceptos de Clima organizacional, *Engagement*, y Satisfacción laboral, evidenciar la relación que guardan estos constructos, si podemos diferenciar estos conceptos, por el hecho de Clima organizacional tiene un papel al influir en el trabajador sobre los tres aspectos básicos de atraerlo, retenerlo y mantenerlo dentro de la organización.

El “clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades el ambiente laboral que son percibidas por los miembros de la organización y que tiene influencia directa en los comportamientos de los empleados”. (Chiavenato I. , 2000)

Definen el *engagement* “como un constructo que integra sentimientos de vigor, dedicación y absorción”.

La satisfacción laboral es la predisposición que muestra un trabajador hacia su propio trabajo, esto concluye que quien está muy satisfecho con el mismo tiene actitudes positivas y quien está insatisfecho muestra actitudes negativas. (Robbins & Coulter, 2010)

El estudio surge de la necesidad de conocer estos aspectos de los trabajadores y determinar la relación de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el entorno de relaciones que los trabajadores tienen en la empresa. Lo anterior permitió: conocer el grado de dichas variables organizacionales de los trabajadores y las dimensiones con mayor desarrollo en ellos.

Para ello se aplicó las escalas Escala de Clima laboral (clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo), Escala Utrecht de *Engagement* en el trabajo (UWES-9) y Escala de Satisfacción laboral (SL- SPC).

Como propósito final se busca de manera fundamental, exponer la presencia y relación de dichas variables en los trabajadores de una empresa de transporte y monitoreo de residuos sólidos, componente de alta importancia en el aspecto cognitivo del bienestar subjetivo de las personas.

1.1. Descripción de la situación problemática

Actualmente los valores se transforman y los recursos se vuelven insuficientes, con el día a día es necesario entender aquellos aspectos que influyen sobre la capacidad que poseen las personas para rendir en el trabajo. Son muchas las empresas que manejan niveles altos de competencia, tratando de sobrevivir con la disminución de costos, presupuestos y la reducción del personal. Pese a lo cual existen otras opciones para que las organizaciones puedan activarse y mantenerse, e incluso sean capaces de tener altos niveles de crecimiento y llegar a la excelencia. Las organizaciones actuales necesitan fomentar en los empleados

la proactividad, motivarlos a estar conectados con su trabajo y comprometidos con la gestión en buscar altos estándares de calidad (Bakker & Leiter, 2010)

Por otro lado, la alta rotación y baja productividad que se presenta en la organización podría derivarse de diversos factores propios de ella, sin embargo la insatisfacción laboral, un inadecuado clima organizacional y bajos niveles de *engagement* podrían ser una amenaza constante para la organización.

Una de las estrategias para establecer la competencia en este ámbito es tener la creencia de que los trabajadores representan uno de los recursos relevantes y fundamentales para lograr una ventaja competitiva (Omar & Urteaga, 2008)

En estos tiempos la exposición a las diversas demandas laborales a la que se han visto expuestos muchos individuos ha sido altas, lo que involucra nuevos retos, preparación, formación para los profesionales que cada día ejecutan su trabajo, debiendo instalarse en su entorno y adaptarse a las condiciones, responsabilidades y exigencias que ello amerita para lograr el cumplimiento de las metas y poder responder de manera eficaz a las situaciones adversas que se les puedan presentar. Caso contrario los trabajadores evidenciarían que su entorno está sobrepasando sus capacidades o niveles de respuesta laboral y muchas veces no tendrían los recursos suficientes para responder a las exigencias, provocándoles consecuencias a nivel físico y psicológico (Jiménez, Jara, & Miranda, 2012)

Sin embargo, cuando en las empresas las condiciones laborales no son favorables por la presencia de factores negativos como: salario bajo, inadecuada relación con los compañeros o jefes, escasa posibilidad de promoción, personas con ciertos temores laborales, problemas de adaptabilidad laboral, sobretiempos, falta de liderazgo, turnos nocturnos, etc. ello podría favorecer a la existencia de altos niveles de rotación, pérdida del rendimiento, intención de abandono, falta de compromiso así como también a la presencia de inseguridad laboral que es una de las principales causas de la desmotivación en el trabajo, la falta de comunicación

con los jefes, etc. Asimismo, los trabajadores que están motivados prestos al servicio con iniciativa y laborar de forma productiva son aquellos que sienten seguridad en el trabajo a largo plazo y aquello que ven posibilidades de ascender, de desarrollarse e incluso hacer línea de carrera en una empresa.

Se han reportado estudios donde señalan que la insatisfacción laboral tiene consecuencias nocivas sobre el rendimiento y la productividad laboral del individuo, se han evidenciado datos que muestran que los aspectos laborales son de vital relevancia para la salud física y mental de los trabajadores. (Arnold & Cooper, 1991)

Por ende, la baja productividad, la falta de capacidad en responder a las demandas laborales, la disminución del trabajo puede dificultar las operaciones en los servicios que presta la empresa, asimismo los resultados de los trabajadores y la baja demanda laboral obstruyen todo el sistema, perjudicando las relaciones con los clientes, proveedores y no cumpliendo a cabalidad el servicio prestado. Dicha disminución en la producción del trabajo o respuesta a las tareas encomendadas, puede ser causada por estrés, conflictos, agotamiento, baja tolerancia a la frustración, objetivos poco claros o una inadecuada gestión en la organización.

A ello se suma las contrataciones que la empresa tiene con los Gobiernos Regionales, y Municipalidades Distritales donde la falta de gestión, liderazgo o administración recae sobre el trabajador en la demora de sus pagos o beneficios sociales.

La inestabilidad con la que los trabajadores laboran hace que muchas veces no se cumpla con los procesos de gestión o cumplimiento con los expedientes de las municipalidades generando penalidades a la empresa que restan su utilidad y rentabilidad.

El ausentismo laboral, como la rotación, ceses laborales, deserción causan un impacto negativo en el crecimiento económico de toda organización, generando incrementar los costos laborales del personal, buscando los reemplazo o relevos para los puestos que van quedando sin personal, asimismo aumenta la carga de trabajo hasta que se puede relevar el puesto, afectando los niveles de satisfacción de los empleados desmejorando, a su vez, el clima laboral.

En algunas ocasiones las organizaciones asumen gastos indirectos que afectan la sostenibilidad económica, estos costos se relacionan con la reincorporación del personal, implementación de procesos de captación, sensibilización, mejoramiento de los procesos de inducción, etc. Por ende, ante esta situación, las áreas de Recursos Humanos deben diseñar, implementar y ejecutar estrategias que conlleven a decisiones en tiempo real para poder responder a las exigencias de las organizaciones y poder tomar medidas preventivas en caso bajas de personal, ya sea por enfermedades, permisos justificados, abandono laboral u cualquier motivo que cause las ausencias laborales.

Esta situación fue la que motivó el estudio en este tipo de muestra, ya que son un sector poco estudiado y con gran aporte al mejoramiento y conservación del medio ambiente, como necesidad primaria básica para la vida puesto que ellos con su trabajo velan por mantener los aspectos e impactos ambientales controlados puesto que la protección del medio ambiente ha cobrado en los últimos años un gran protagonismo a nivel internacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional, Satisfacción laboral y *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- A. Determinar si el entorno de relaciones que viven los trabajadores llega a relacionarse con la Satisfacción laboral en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.
- B. Evaluar en la empresa de transporte y monitoreo de residuos sólidos de Lima 2017 la realidad en cuanto al Clima organizacional y *Engagement*.
- C. Determinar si la Satisfacción laboral llega a relacionarse con el compromiso del trabajador hacia su trabajo en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional, Satisfacción laboral y *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- A. Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.
- B. Determinar la relación que existe entre Clima organizacional, *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.

- C. Determinar la relación que existe entre Satisfacción laboral y *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.

1.4. Justificación de la investigación

Con la presente investigación, se busca que a través de los resultados obtenidos aporten al diseño de estrategias y a la implementación de flujos de procesos dentro de la organización para una mejora en la administración de los recursos humanos.

No cabe duda, que los diversos factores individuales, situacionales y organizacionales influyen en la satisfacción laboral de toda organización. Por ello, conocer los factores que impactan en forma positiva en el entorno laboral, compromiso y la satisfacción laboral conllevara a realizar cambios en distintos niveles organizacionales.

Las empresas con aspiraciones buscan contar con trabajadores que estén dispuestos a colaborar, que mantengan una actitud positiva que sean altamente competitivos y que trabajen activamente, que eviten sentirse limitados en el cumplimiento de sus tareas o funciones, concientizando su cultura organizacional que se sientan identificados con ella, lograr esa actitud positiva del trabajador es la finalidad del *engagement*. (Grados Garcia, 2018)

Actualmente, la proactividad, la iniciativa, la creatividad, la motivación e involucramiento en el trabajo son procesos que las empresas esperan de sus trabajadores, se ha evidenciado que uno de los aspectos claves es tener al *engagement* como herramienta para lograrlo.

El clima organizacional de una empresa está relacionado con la satisfacción laboral, al ser variables organizacionales podría contextualizarse a los trabajadores motivados dentro de las empresa que brindan condiciones favorables. (Casachagua, 2013)

La presente investigación se justifica en la necesidad de determinar relaciones entre variables como el clima laboral y satisfacción laboral que surgen desde el campo de la psicología laboral preventiva y *engagement* que surge desde el campo de la psicología positiva.

Sumado a ello, se presenta la justificación a través de tres niveles:

A nivel teórico el resultado es un aporte que se suma a las investigaciones desarrolladas anteriormente con las variables de estudio: “clima organizacional, satisfacción laboral y *engagement*, utilizando y analizando las bases teóricas de dichos constructos.

A nivel metodológico aporta con la aplicación y por tanto con la valoración de instrumentos de recolección datos, usados previamente y que han sido validados para el presente trabajo en la organización.

A nivel laboral la justificación se relaciona con el interés de la organización en conocer como las variables se relacionan dentro del grupo de trabajo, como también la necesidad de implementar procesos de recursos humanos que fomenten y mejoren el ambiente laboral.

Con la presente investigación se logró implementar un plan de mejora en los procesos organizacionales que contribuyó al bienestar laboral de los trabajadores.

1.4.1. Importancia de la investigación

A pesar de los estudios que se han realizado sobre la importancia del factor humano y sus procesos organizacionales en las empresas, aun no se ha consolidado contemplar que el primer cliente es su personal y que este recurso es fundamental para el crecimiento de la empresa, ya que si llegara a faltar el cuidado, motivación, lealtad, compromiso, confianza al trabajador puede escasear la productividad, desarrollo y desempeño del mismo.

En tal sentido, la importancia de la presente investigación se basa en tres aspectos:

- La investigación es relevante dado que las variables de estudio son conceptos organizacionales que favorecen a implementar procesos dentro del área de recursos humanos.
- El uso de las escalas de medición permitió determinar la relación que existe entre las variables.
- La organización adquiere gran protagonismo ya que se podrá mejorar sus procesos organizacionales, implementar o diseñar según las necesidades de su población la cual fue estudiada.

Los capítulos que componen la presente investigación son:

Capítulo I: Marco Teórico

Capítulo II: Hipótesis y Variables

Capítulo III: Metodología de la investigación

Capítulo IV: Resultados

Capítulo V: Discusión de los Resultados

Capítulo VI: Conclusiones

Capítulo VII: Recomendaciones

CAPÍTULO I: MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

El crecimiento de las organizaciones ha traído consigo que la labor de los trabajadores sea cada vez más valorada, es por ello que el área de recursos humanos tiene un interés por analizar y potenciar las variables organizacionales, ya que la labor que realizan los trabajadores en sus puestos laborales da como resultado el crecimiento de la organización.

Por ello lo que se busca es desarrollar un modelo de gestión humana que abarque las “emociones positivas, las relaciones de trabajo, el *engagement*, clima organizacional, satisfacción laboral”, y entre otras que fomenten el adecuado desarrollo emocional del trabajador.

Las organizaciones influyen sobre el trabajador, por ello se deben generar condiciones laborales favorables en la cual se logre un impacto positivo para que el trabajador desarrolle una adecuada experiencia en el trabajo, logrando eficiencia en sus procesos y asimilando la importancia de las variables de estudio y su adecuada dinámica entre el colaborador y la empresa.

En un estudio sobre “clima y satisfacción laboral” como predictores del desempeño en una organización chilena se analizó la relación de dichas variables en una muestra de 96 trabajadores y resultó una correlación positiva significativa entre el “clima y satisfacción laboral y satisfacción laboral y desempeño laboral” (Rodríguez, Andrés, Paz Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011)

En una investigación sobre “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico” en trabajadores de una industria se utilizó 64 trabajadores para explorar la vinculación entre las variables, los resultados destacaron que existe una relación negativa entre el estrés laboral y satisfacción laboral, es decir los trabajadores que muestran menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés; asimismo una relación negativa entre el estrés laboral y el

bienestar psicológico, donde los trabajadores con un óptimo bienestar psicológico desarrollan menos estrés (Sanchez, 2011)

En otro estudio explicaron por medio de un análisis cuantitativo riguroso la relación entre “clima organizacional y la satisfacción laboral”, utilizando una metodología cuantitativa por medio de la aplicación de análisis de componentes principales y factoriales confirmatorias de los constructos dando validez a los resultados descriptivos que se asemejan en estudios en otros (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015)

Por otro lado, han estudiado el “clima organizacional” como antecedente del “*engagement*” en una muestra de 6,301 encuestados de una empresa colombiana, cuyo objetivo era con una identificar la capacidad de predicción de las variables estratégicas del clima organizacional sobre el “*engagement*” , los resultados evidenciaron un ajuste adecuado del modelo, todos los efectos valorados fueron significativos (López & Meneghel)

Asimismo, se analizaron la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de servicios, con una muestra de 255 empleados donde utilizaron los instrumentos de medición por ser una investigación cuantitativa, descriptivo, correlacional, cuyo resultado pudo identificar que en las empresas cuando los empleados tienen una percepción favorable del clima organizacional están satisfechos laboralmente (García, Hernández, González, & Polo, 2017)

Se presentó un estudio sobre la “satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, cuya muestra estaba conformada por 161 trabajadores de cada municipalidad, el objetivo fue aportar información sobre la situación de la satisfacción laboral finalmente resulto que existía diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012)

Se ejecutó además un trabajo sobre *engagement* en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos, su propuesta desde la psicología positiva fue crear técnicas alternativas, enfocarse en las personas comprometidas con su actividad laboral, así como también identificar los niveles de vigor, dedicación y absorción que usan diariamente, utilizaron una muestra de 65 participantes y se concluyó que los colaboradores de las tres empresas estudiadas se encuentran en un nivel promedio (Cumpa, 2015)

Por otro lado, se estudió con el diseño no experimental con corte transversal de tipo correlacional la relación el “clima organizacional y satisfacción laboral” en trabajadores de una industria papelera, cuya muestra fue de 212 trabajadores, sus resultados mostraron una relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral (Saucedo & Peña, 2015)

Asimismo, se presentó un estudio el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre “clima laboral y satisfacción laboral” en una empresa de telecomunicaciones, la población estuvo conformada por 300 promotores de ventas de lo cual usaron como muestra a 178 trabajadores, el enfoque usado fue cuantitativo y se determinó que el clima y la satisfacción laboral correlacionaban de manera débil pero de manera significativa con la variable de ventas (García M. , 2017)

1.2. Bases Teóricas

Se ha revisado los fundamentos teóricos que permitirán el análisis de las variables organizacionales estudiadas en la presente investigación, con el fin de brindar una base teórica y enmarcar el problema de estudio dentro de la organización.

1.2.1 Clima Organizacional

1.2.1.1 Definición

El clima organizacional es la percepción por el cual los trabajadores interpretan y organizan sus impresiones sensoriales con la finalidad de otorgar un contenido a su ambiente laboral (Robbins, 1999)

También definida como un efecto o producto de la interacción de la motivación personal con los incentivos de la empresa, de las expectativas surgidas en esta relación, las formas de gestión, administración y liderazgo que se dan en la misma (Anzola M. , 2003)

Asimismo, es el resultado de la motivación (en el nivel individual), considerando un aspecto relevante de la relación entre trabajadores y organizaciones (Chiavenato & I, 2009)

Se concibe el clima organizacional como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y se debe tener en cuenta que los estudios de la satisfacción laboral son de gran importancia dado que le permite conocer y comprender a la organización las técnicas para tener satisfechos a sus colaboradores (Palma S. , 2004)

Es de considerar que el clima laboral, como variable organizacional, es vista como multidimensional, según lo plantea la misma autora, esto conlleva a que su medición se extiende hacia varios ámbitos, estas dimensiones pueden variar dependiendo de la importancia que le asignen los trabajadores en cada organización.

1.2.1.2 Modelos Teóricos del Clima Organizacional

El tema del clima organizacional, adquiere especial interés por considerarse como la expresión personal de la apreciación que los trabajadores tienen sobre la organización y que incurre en el desarrollo de la misma, tiene su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos.

Partiendo de esta premisa, para enfocarnos en la parte psicológica, revisaremos las teorías más relevantes:

Teoría del Clima organizacional de *Rensis Likert*

Esta es una de las teorías organizacionales más completas por su nivel de comprensión y extrapolación. *Likert* en esta teoría propone que los sistemas de organización posibilitan discriminar en términos de causa y efecto la naturaleza del clima laboral. *Likert* sustenta que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura, funcionamiento y administración de la organización, las políticas, reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Existen tres tipos de variables que determinan las características de una organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales (Brunet L. , 2002)

- Variables causales: son variables con independencia.
- Variables intermedias: muestran el interior y la salud de la empresa.
- Variables finales: son las dependientes que han sido resultado del efecto conjunto de las dos precedentes.

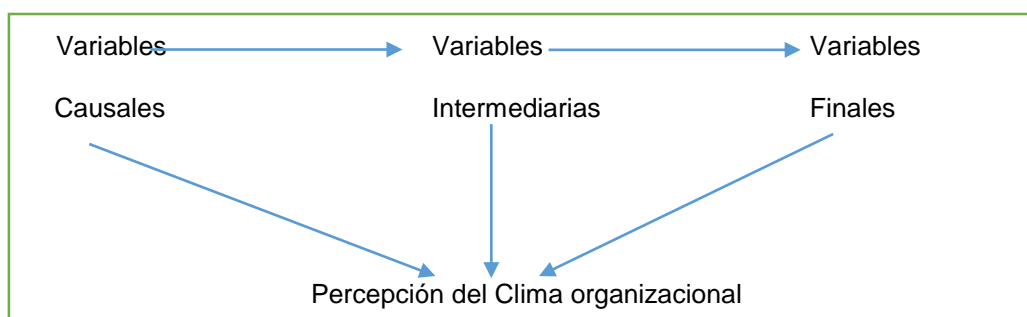


Figura 1 Teoría del Clima Organizacional de Likert

Fuente: (Brunet L. , 2002, p. 30)

Teoría de clima organizacional de Litwin & Stringer

Este modelo plantea que el comportamiento de los trabajadores que conforman una organización son determinantes situacionales y ambientales que impactan sobre la conducta y la percepción de los trabajadores.

Se postula la existencia de nueve dimensiones dentro del clima organizacional, estas son: estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgo y toma de decisiones, relaciones, apoyo, tolerancia al conflicto, estándares de desempeño e identidad. Estas dimensiones son determinantes conductuales que surgen de la interacción social y reflejan la cultura organizacional (Litwin & Stringer, 2004)

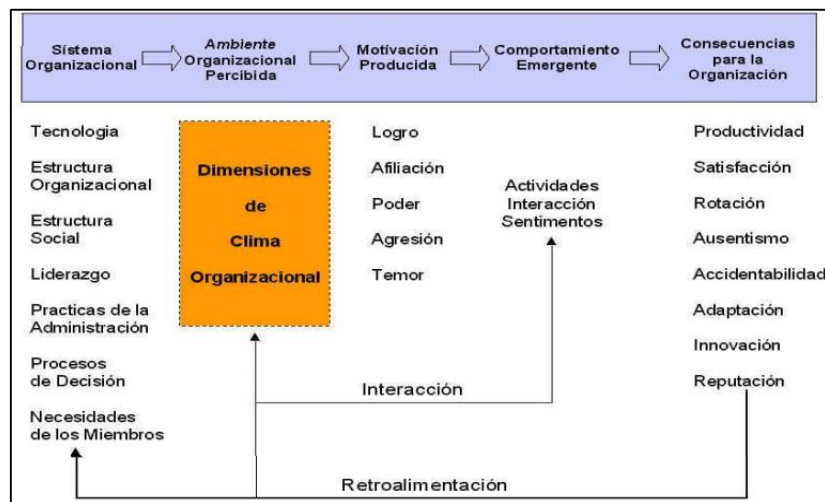


Figura 2 Esquema de Clima Organizacional

Fuente: (Litwin & Stringer, 2004)

Modelo de Sonia Palma

Escala de Clima laboral (clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo).

Basado en una perspectiva integradora sostiene que el clima organizacional viene a ser la percepción de los trabajadores con respecto a la organización en la que laboran, las mismas que están relacionadas con las diversas actividades, interacciones y experiencias que cada trabajador mantenga con la empresa. (Palma S. , 2004)

Se presentan los cinco factores:

- Autorrealización.
- Involucramiento laboral
- Supervisión.
- Comunicación.
- Condiciones laborales

Este es el enfoque con el que trabaja la presente investigación.

1.2.1.3 Tipos de Clima Organizacional

Brunet describe los siguientes tipos de clima organizacional, “según la teoría de *Rensis Lickert* que sustenta los sistemas de organización en el marco de los climas, ellos son”:

a. Clima autoritario, explorador, en la cual se evidencia una falta de confianza hacia los empleados, los altos mandos son los que toman las decisiones.

b. Clima paternalista, donde existe una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo.

c. Clima participativo, consultivo, en este contexto se evidencia la confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman con flexibilidad.

d. Clima participativo en grupo, predomina la plena confianza en los empleados, los procesos de toma de decisiones están dispersos en toda la organización. (Brunet, 1999, p. 30)

1.2.1.4 Medición de Clima Organizacional

Escala de Clima laboral-CL- SPC (2004), que fue construida y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, Lima; diseñado en el formato Likert comprendido en su versión final en un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral.

Cabe decir que, para cada factor, se consideran 10 ítems como mínimo.

Dimensiones:

Las cinco dimensiones que recoge Sonia Palma son las siguientes:

- Realización Personal (Autorrealización): los ítems que conforman la prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.
- Involucramiento Personal: los ítems referidos a este indicador son: 2, 7, 12,17, 22, 27, 32, 37,42 y 47.
- Supervisión: los ítems son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48.
- Comunicación: los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49.
- Condiciones Laborales: los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

Tabla 1.

Categorías de la Escala De Clima Laboral (Cl- Spc)

Categoría	Puntaje
Muy favorable	210 – 250
Favorable	170-209
Media	130-169
Desfavorable	90-129
Muy desfavorable	50-89

Fuente: (Palma S. , 2004)

Asimismo, tiene un ámbito de aplicación en trabajadores con dependencia laboral (empresas públicas y privadas), de manera individual o colectiva, con una duración de 15 minutos (físico) y 5 minutos (computarizada), se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento, están basadas en las puntuaciones directas y se toma como criterio que a mayor puntuación, es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación, se interpreta de manera contraria.

Validez

La validez de la escala de mediación de clima laboral fue sometida a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.

Confiabilidad

Se obtuvo a través del coeficiente alfa de *Cronbach*, con un índice de 0,63.

1.2.2 Satisfacción Laboral

1.2.2.1 Definición

Según Warr la “satisfacción laboral es entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo”. (Warr, 2003, p. 392)

Por otro parte se conceptualiza a la satisfacción laboral desde una óptica favorable o desfavorable que tienen los colaboradores sobre su trabajo o entorno laboral, expresada a través del grado de coherencia que existe entre las expectativas de los colaboradores con respecto a su trabajo, recompensas y oportunidades que la organización les ofrecen. Morillo (2006, citado por Gamboa, 2010)

Para Robbins & Coulter la satisfacción laboral es la predisposición general de un trabajador hacia su propio trabajo. En otros términos quien está muy satisfecho con su trabajo o entorno laboral tiene actitudes positivas hacia él y quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. (Robbins & Coulter, 1996)

De acuerdo con Palma la satisfacción laboral se define como la actitud o disposición relativamente estable hacia el trabajo, la cual estará basada en creencias y valores generados a partir de su experiencia ocupacional. Estos aspectos estarán vinculados a cuatro factores: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y autorrealización, dicha definición se tomará de base para el presente estudio. Definición que se utilizara para efectos de la presente investigación. (Palma S. , 2005)

1.2.2.2 Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral

El concepto de satisfacción laboral ha sido fuente de debate en la literatura organizacional. A inicios de su estudio se identificaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias.

Basado en ello presentaremos las teorías y modelos con mayor relevancia en los estudios sobre esta variable.

Teoría de Higiene-Motivacional

Esta teoría corrobora que “la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral” (Herzberg, 1968).

Alfaro y otros señalan que “los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo Por otro lado, los factores ausentes que son fuente de insatisfacción se catalogan como factores de higiene y

son extrínsecos al trabajo”. (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012, p. 23)

Teoría del Ajuste en el trabajo

Esta teoría considera que a mayor relación de las habilidades y cualidades de una persona como por ejemplo: experiencia, aptitudes, actitudes, conocimientos, con las necesidades de la organización, es probable que realice adecuadamente sus funciones y por lo tanto ser percibido de forma satisfactoria por el empleador (Dawes, 2009)

Teoría de la discrepancia

Afirma que, como resultado de la valoración del trabajo, la satisfacción laboral es el estado emocional placentero como un medio para facilitar el logro de los valores organizacionales. Por consiguiente el estado emocional no placentero sería la insatisfacción laboral resultante de la valoración del trabajo como frustrante de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968).

Teoría de la satisfacción por facetas

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es la resultante del nivel de discrepancia entre lo que el trabajador piensa de lo que debe obtener y lo que obtiene en la realidad (Lawler, 1973)

Alfaro y otros indican que la cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones

y de los resultados de los colegas y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012, p. 24)

Modelo de Sonia Palma

La Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (2005).

Definida como la “actitud que tiene el colaborador hacia su propio trabajo, en función de aspectos vinculados como: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos”. (Palma S. , 2005)

El primer factor de la satisfacción laboral propuesto por la autora, es el de significación de la tarea, el cual se refiere a la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas como el esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. El segundo factor está relacionado con las condiciones de trabajo, el cual se basa en la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. El tercer factor tiene que ver con el reconocimiento personal y/o social, referido a la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo. Y el último factor corresponde a los beneficios económicos, basado en la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos como producto del esfuerzo al trabajo realizado (Palma S. , 2005)

Para la presente investigación se utilizó el modelo planteado por Sonia Palma dado que ha desarrollado un análisis estadístico confiable de la escala y esta comprende diversas dimensiones pudiendo contribuir en los índices de satisfacción laboral, lo que permite conocer la actitud que tienen los trabajadores frente a la organización.

1.2.2.3 Medición de Satisfacción Laboral

Para medir esta variable en el presente estudio se utilizó la Escala Satisfacción laboral (SL-SPC), el cual fue creado por la autora: Sonia Palma Carrillo en el año 2005.

Este instrumento cuenta con 2 versiones: la primera versión consta de 36 ítems y 7 factores y la segunda versión, el cual se utilizó para esta investigación, consta de 27 ítems y 4 factores.

El ámbito de aplicación de este instrumento es para el ambiente laboral, su administración puede ser individual o colectiva y en formato físico o computarizado, con un tiempo de aplicación de 15 minutos en formato físico y 5 minutos en formato computarizado. (Palma S. , 2005)

Posee modalidad de respuesta de múltiple elección, escala tipo *Likert*, teniendo 5 alternativas de respuesta: total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo.

Tabla 2.

Agrupación de ítems por factor de la escala SL-SPC

Factor	Clasificación según Teoría Motivacional	Ítems
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26

Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

En la presente tabla se muestran los ítems positivos y negativos del instrumento y las preguntas asociadas a cada ítem. Fuente: (Palma S. , 2005)

Tabla 3.

Ítems positivos y negativos de la escala SL-SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27.
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24.

Fuente: (Palma S. , 2005)

Tabla 4.

Categorías diagnósticas

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Fuente: (Palma S. , 2005)

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma tuvo coeficientes Alfa de *cronbach* (.84) y *Guttman* (.81), lo que indica que el instrumento es fiable. Asimismo, se evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación *Kaiser-Meyer*, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran en la Tabla 8 y avalan la realización del análisis factorial, dado que la medida de adecuación *Kaiser-Meyer* es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor. (Palma S. , 2005)

Tabla 5.

Análisis factorial

Indicadores	Coeficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	0.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49
Nivel de significación	0

Fuente: (Palma S. , 2005)

1.2.3 Engagement

1.2.3.1 Definición

Este constructo fue desarrollado en sus inicios por Seligman quien sustenta el modelo de Psicología Organizacional Positiva, un enfoque de la psicología laboral que busca implementar ambientes laborales los cuales sirvan de fuente para conseguir el máximo potencial de los trabajadores, su desarrollo, virtudes personales y profesionales, sumado a la creatividad, las labores de rutina, incrementando el disfrute en el trabajo y el desempeño de los trabajadores, siendo punto de inicio para construir el término de *engagement*. (Seligman, 2000)

Para Kahn define el *engagement* como un determinante de energía que muestra dirección hacia los objetivos de una organización, integrada por individuos que están cognitiva, física y emocionalmente interconectados con las tareas que se realizan en el trabajo. (Kahn, 1990)

El *engagement* es un estado mental positivo, de realización, que está vinculado con el trabajo, tareas o responsabilidades que una persona viene desempeñando caracterizándose por el vigor, dedicación y absorción con el que realiza sus actividades laborales. (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002)

Por otro lado, Salanova & Schaufeli definen *engagement* “como el constructo teóricamente opuesto al *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo.” (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 115)

En la siguiente figura se ilustra a través del grafico las relaciones conceptuales del *engagement* y el *burnout*

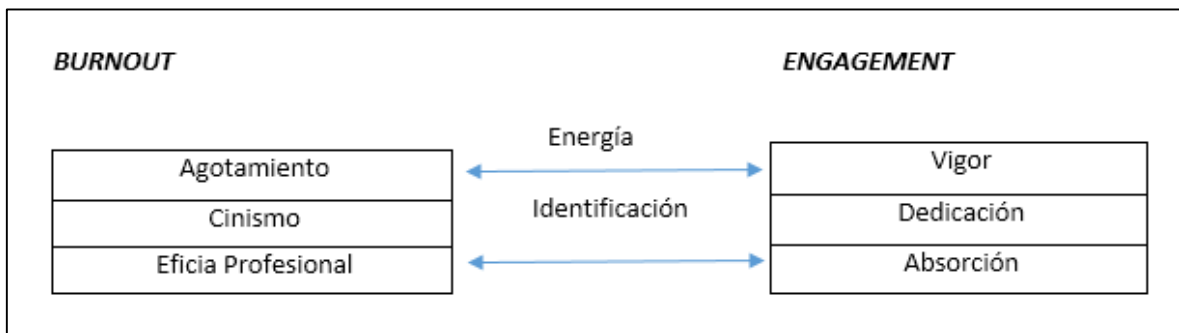


Figura 3 Las hipotéticas relaciones entre *Engagement* y *Burnout*

Fuente: (Salanova & Schaufeli, 2004)

Entonces se afirma que el *engagement* es un constructo psicológico que significa conexión emocional, con cierto nivel de energía y resistencia mental, que influye en los individuos a tener perseverancia, inspiración en las tareas laborales, provocando que trabajen de manera activa, con

compromiso en las metas, que se sientan orgullosos y entusiastas por realizar las labores asignadas de sus superiores.

1.2.3.2 Modelos Teóricos de *Engagement*

Para conocer las causas y derivantes del *engagement*, es necesario identificar algunas de las teorías psicosociales que representan este concepto, por lo cual a continuación se revisaran el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL), el Papel de los Recursos Personales y la Teoría Social Cognitiva.

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL)

Expone que “cada tipo de organización incluye diferentes tipos de demandas y recursos para desempeñarse positivamente, concluyendo que el modelo es flexible en relación a lo necesario para generar *engagement*”. (Aguillón, Peña, & Decanini, 2014, p. 3)

Salanova & Schaufeli aseveran que en cuanto a la relación de los recursos con el “*engagement*”, estos contienen un potencial motivacional que permite el incremento del *engagement* en el trabajo. (Salanova & Schaufeli, 2009)

Es así como el modelo DRL identifica que a menor recursos laborales, ascienden las demandas laborales lo cual conlleva a la manifestación del *burnout* que trae consigo dificultades en la salud del trabajador; mientras que el uso de recursos laborales incrementa procesos de motivación en el trabajo lo cual conlleva al *engagement*, buen desempeño laboral y al desarrollo personal de los trabajadores. (Bakker & Demerouti, 2013)

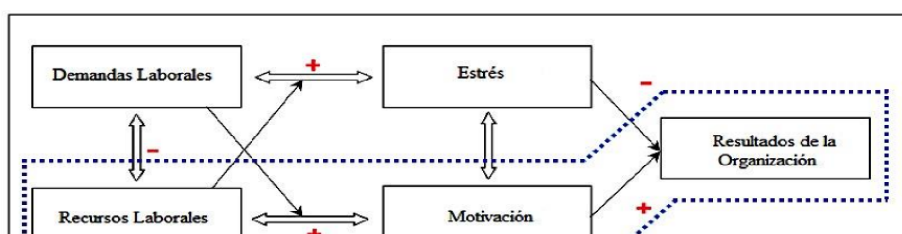


Figura 4 Modelo de demandas y recursos laborales

Fuente: (Bakker & Demerouti, 2013)

Modelo del Intercambio social, este modelo del intercambio social – SET

Propuesto por Saks quien sostiene que “los colaboradores presentan diversos niveles de *Engagement* como respuesta a los recursos que reciben de la organización (recursos económicos y socio emocionales); de esta manera, los colaboradores se sienten obligados a retribuir a sus organizaciones con niveles de *Engagement*” Saks (2006 citado en Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

Modelo de Schaufeli, Salanova, Gonzalez- Romá & Bakker (2002)

Escala Utrecht de *Engagement* en el trabajo (UWES-9)

Definen el *engagement* como un constructo que integra sentimientos de vigor, dedicación y absorción.

Se ha considerado para la presente investigación abordar el *Engagement* desde la perspectiva de Schaufeli y otros, puesto que plantean aspectos determinantes sobre las dimensiones que involucra el constructo, han desarrollado diversas investigaciones para identificar aspectos relevantes del *engagement* en diferentes tipos de muestras y actualmente las escalas que desarrollaron son las más conocidas y usadas en las investigaciones. (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002)

Por otro lado, conviene a esta investigación la propuesta de las dimensiones mencionadas por este autor, que se encuentran positivamente correlacionadas, permiten tener una comprensión integral del *Engagement* como entidad propia. (Schaufeli W. , Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002)

1.2.3.3. Dimensiones de *Engagement*

El *engagement* presenta tres dimensiones como lo menciona Schaufeli & Bakker “las cuales se encuentran altamente relacionadas entre sí y son medidas a través de escalas”. (Schaufeli & Bakker, 2003)

El *engagement* también es entendido como un enfoque multidimensional compuesto por:

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

b) Absorción: “Se caracteriza por estar completamente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se percibe desagradable por tener que abandonar el trabajo”. (Schaufeli & Bakker, 2003,p. 6)

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

1.2.3.4. Factores que influyen sobre el *Engagement*

Postulan que los antecedentes del *engagement* en los trabajadores no han sido claramente identificados debidos a diversos factores, pese a ello algunos estudios han demostrado que existen posibles factores a nivel

individual, organizacional y contextual que influyen en el *engagement* en los empleados. (Suharti & Suliyanto, 2012)

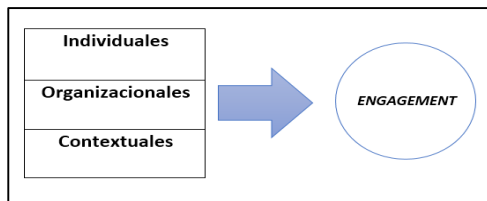


Figura 5: Factores determinantes del engagement

Fuente: Elaboración Propia,2020.

1.2.3.5. Medición de *Engagement*

Para medir la variable *engagement* se utilizó la Escala Utrecht de *Engagement* en el trabajo (UWES-9), el cual fue creado por los autores: *Wilmar Schaufeli* y *Arnold Bakker* en el año 2003, de procedencia Holandesa. (Schaufeli & Bakker, 2003)

Este instrumento posee 3 versiones UWES-17, UWES-15 y UWES-9. En cuanto a la puntuación, la calificación es manual. Posee modalidad de respuesta de múltiple elección, escala tipo *Likert*, teniendo 7 alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre. En las 3 versiones, las subescalas a medir son: Vigor, Dedicación y Absorción.

La UWES-9 contiene 3 ítems de vigor, 3 ítems de dedicación y 3 ítems de absorción. En cuanto a la validez y confiabilidad, la UWES tiene adecuadas propiedades psicométricas, respetando su estructura tridimensional y particularmente esta versión evidenció los mejores índices de ajustes.

Hernández y otros desarrollaron un estudio en México, sobre la Validación de la escala UWES-9 en profesionales de la salud en México. La UWES-9 mostró índices de ajuste significativamente mejores que los obtenidos en la versión larga, siendo la estructura invariante en ambas instituciones. Se confirma la validez de la

medida breve de la escala UWES en profesionales de la salud mexicanos. (Hernández, Llorens, & Dickinson, 2016, p. 95)

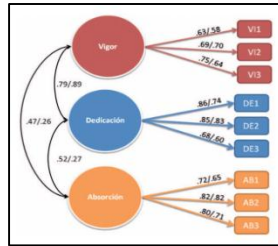


Figura 6 Modelo factorial confirmatorio multigrupo de UWES-9 en personal de la salud de México (SS/ IMSS). Nota. Todos los coeficientes estandarizados son significativos a $p < 0.001$.

Fuente: (Hernández, Llorens, & Dickinson, 2016)

Por otro lado, su adaptación acá en Lima- Perú lo hicieron Flores y colaboradores. El ámbito de aplicación de este instrumento es para el ambiente laboral, su administración puede ser individual o colectiva, con un tiempo de 5 a 10 minutos aproximadamente de duración en la aplicación. (Flores, Fernández, Juárez, Merino, & Guimet, 2015)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de Hipótesis General y Derivadas

2.1.1 Hipótesis General

Hg. Existe relación significativa entre el Clima organizacional, Satisfacción laboral y *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.

2.1.2 Hipótesis Específicas

H1. Existe relación significativa entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.

H2. Existe relación significativa entre Clima organizacional y *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.

H3. Existe relación significativa entre Satisfacción laboral y *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.

A continuación, se presenta en la Figura 5, el esquema del diseño correlacional

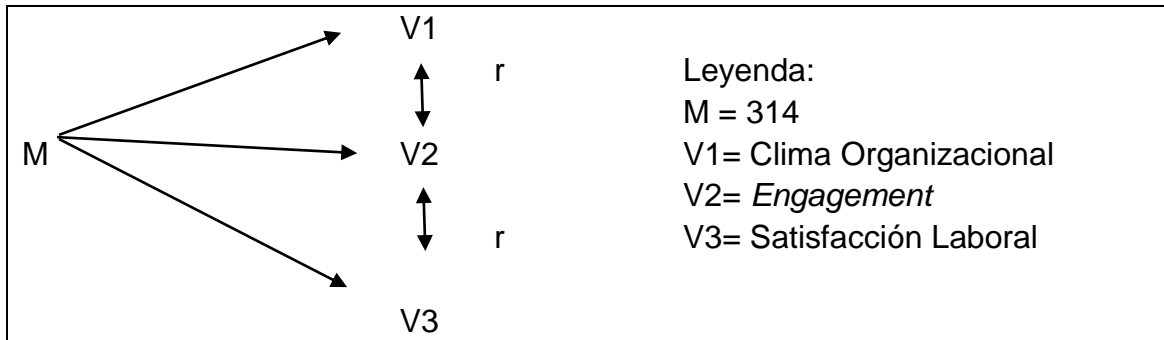


Figura 7 Esquema de Diseño Correlacional

Fuente: Elaboración Propia, 2020.

2.2. Variables y Definición Operacional

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Satisfacción Laboral

Variable 3: *Engagement*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de dimensión
Clima Organizacional	(Palma S., 2004) define como la calidad organizacional e independiente de las percepciones individuales, en el cual los procesos comportamentales se enmarcan en un sistema social. Estos procesos forman parte del constructo donde se evidencian los valores, las actitudes y las creencias de los integrantes	Realización personal (Autorrealización) Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Escala de Clima laboral (clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo).	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	Ordinal
Satisfacción Laboral	(Palma S., 2005) "lo define como la actitud hacia el trabajo".	Significación de la tarea	Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Ordinal

		Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
		Reconocimiento personal y /o social	6, 11, 13, 19, 24	
		Beneficios económicos	2, 5, 9, 10, 16	
Engagement	(Schaufeli W. , Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002) definen el <i>Engagement</i> como un constructo que integra sentimientos de vigor, dedicación y absorción.	Vigor	1, 2, 3	
		Dedicación	4, 5, 6	
		Absorción	7, 8, 9	Ordinal
		Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación es tipo descriptivo correlacional, puesto que determinará si dos o más variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si hay aumento o disminución en una variable y si este coincide con un aumento o disminución en la otra.

Se realizó un censo (muestra coincidente con la población) entre los trabajadores de una empresa de recolección de residuos. Asimismo, este diseño explora la relación funcional entre variables, en el caso de esta investigación entre el Clima organizacional, Satisfacción laboral y *Engagement* (Alarcón, 2008, p. 214)

Hernández y colaboradores señalan que la utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 94)

3.2 Diseño muestral

Población: Conformada por 314 operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de una empresa prestadora de servicios (EPS) de transporte y monitoreo de residuos de la ciudad de Lima; cuyas edades fluctúan entre 18 y 73 años; con contrato de trabajo.

La muestra fue la totalidad de los 314 operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de una empresa prestadora de servicios (EPS) de transporte y monitoreo de residuos de la ciudad de Lima; cuyas edades fluctúan entre 18 y 73 años; con contrato de trabajo.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó las encuestas para la recolección de datos, el cual nos permitió recoger la información necesaria de la muestra determinada.

Para poder aplicar las encuestas se procedió a solicitar autorización a la organización para que brinden las facilidades del caso y así aplicarlas en el grupo de operarios.

3.4 Descripción de los Instrumentos

En la presente investigación se utilizó un instrumento donde se incluía tres escalas:

Escala N° 1: Escala de Clima laboral (Clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo)

Diseñado en el formato Likert comprendido en su versión final en un total de 50 ítems que exploran la variable Clima laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a

aspectos vinculados como posibilidades de realización personal (1) involucramiento con la tarea asignada, (2) supervisión que recibe, (3) acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros, (4) condiciones laborales que facilitan su tarea (5). Cabe decir que para cada factor, se consideran 10 ítems como mínimo. (Ver Anexo 1)

Escala Nº 2: Escala de Satisfacción laboral (SL- SPC)

Este instrumento cuenta con 2 versiones: la primera versión consta de 36 ítems y 7 factores y la segunda versión, el cual se utilizó para esta investigación, consta de 27 ítems y 4 factores, los cuales son: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

El ámbito de aplicación de este instrumento es para el ambiente laboral, su administración puede ser individual o colectiva y en formato físico o computarizado, con un tiempo de aplicación de 15 minutos en formato físico y 5 minutos en formato computarizado. (Palma S. , 2005) (Ver Anexo 2)

Escala Nº 3: Escala Utrecht de *Engagement* en el trabajo (UWES-9)

Este instrumento posee 3 versiones UWES-17, UWES-15 y UWES-9. En cuanto a la puntuación, la calificación es manual. Posee modalidad de respuesta de múltiple elección, escala tipo *Likert*, teniendo 7 alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre. En las 3 versiones, las subescalas a medir son: Vigor, Dedicación y Absorción.

La UWES-9 contiene 3 ítems de vigor, 3 ítems de dedicación y 3 ítems de absorción. (Ver Anexo 3)

3.5 Validez y Confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez

3.5.1.1. Validez de contenido

Se examinó la validez de contenido por medio de juicio de expertos, como parte del proceso para su estimación.

3.5.1.2. Validez de constructo

Adicionalmente, se realizó un análisis factorial para determinar la adecuación de las escalas a teoría.

La prueba KMO Y Esfericidad de Bartlett mostró que era adecuado realizar el análisis factorial.

La extracción de factores se realizó por componentes principales y rotación varimax.

Prácticamente casi todos los ítems del clima laboral cargaron dentro de los tres primeros factores, todos los ítems del *engagement* cargaron en un cuarto factor, casi todos los ítems de la dimensión significación de la tarea de la escala de satisfacción laboral cargaron en el sexto factor, excepto un ítem y todos los indicadores de la dimensión reconocimiento personal cargaron en el factor cinco. Estos resultados indican un buen nivel de adecuación del instrumento con la teoría. En el anexo 5 se muestra la tabla de componentes rotados.

En la siguiente tabla, presentamos la prueba KMO y prueba de Bartlett

Tabla 6.

KMO y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,899
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	15,283,929
	gl	3655
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

3.5.2 Confiabilidad

El análisis de confiabilidad se realizó con el software estadístico SPSS, se obtuvo los siguientes resultados con niveles aceptables, que indican la fiabilidad de los instrumentos. Los resultados se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7.

Índices de confiabilidad para las escalas de Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Engagement

	N	Alfa de Cronbach
Escala de Clima Organizacional	314	0,960
Escala de Satisfacción Laboral	314	0,827
Escala de <i>Engagement</i>	314	0,875

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

Asimismo, se evaluaron las dimensiones de los instrumentos por separado, los resultados se muestran en la Tabla 8.

Tabla 8.

Índices de confiabilidad de las Dimensiones de Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Engagement

	Coefficientes	N	Alfa de Cronbach
Escala de Clima Organizacional	Autorrealización	314	0,859
	Involucramiento Laboral	314	0,827
	Supervisión	314	0,854

	Comunicación	314	0,827
	Condiciones Laborales	314	0,784
Escala de Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	314	0,798
	Condiciones de Trabajo	314	0,732
	Reconocimiento Personal y/o Social	314	0,731
	Beneficios Económicos	314	0,421
Escala de Engagement	Vigor	314	0,695
	Dedicación	314	0,820
	Absorción	314	0,776

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

3.6. Técnicas Estadísticas para el procesamiento de la información

En la presente investigación se realizó el procesamiento de los datos a través de la elaboración de una base de datos en el Software Estadísticos SPSS V.24, y, posteriormente, se calculó las medidas de tendencia central y de dispersión y se elaboraron tablas estadísticas, así como las de asociación entre las variables que definen los objetivos de la misma.

La base de datos obtenidos fue sometida a análisis estadísticos, donde se utilizaron estadísticas descriptivas, estadística inferencial, la Prueba T para la igualdad de medias, Correlación de Spearman y el análisis de regresión lineal entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos Éticos

Se consideró la transparencia durante el proceso de recolección de datos, dado que no se utilizó aquellos cuestionarios llenados de manera incorrecta o no llenados en su totalidad, así también durante el proceso se mantuvo el orden y el respeto hacia los participantes, no se cuestionó las respuestas o se manipulo en ellas, para no perjudicar los resultados.

Asimismo, se informó a los participantes que la información obtenida no sería revelada por ningún motivo, ya que responde solo para fines de investigación.

La participación de los encuestados fue voluntaria, no obligatoria, la aplicación de las encuestas se realizó en un ambiente libre de estímulos distractores, y en todo momento se les informo los criterios de confidencialidad y su anonimato.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

4.1.1 Características de la población

Los resultados obtenidos en relación a las características sociodemográficas y organizacionales de los participantes en el estudio, como se observa en la Tabla 9, el 90.4% de la muestra son hombres y el 9.6% mujeres.

Respecto a la edad, el grupo con mayor cantidad de participantes es el formado por el grupo que tiene de 18 a 32 años, que conforma el 53.5%, luego siguen los de entre 33 a 47 años, con el 36%; y, finalmente, el grupo de 48 a 73 años, con 10.5%.

En relación con la situación laboral se observa que prevalece el grupo de contratados que representan el 86.6% y el grupo de estables que representan el 13.4%.

Tabla 9.

Muestra clasificada por género, edad y situación laboral

Clasificación	Grupo	f	%
Género	Masculino	284	90,4%
	Femenino	30	9,6%
	Total	314	100,0%
Edad	18- 32	168	53,5%
	33- 47	113	36,00%
	48- 73	33	10,5%
	Total	314	100,0%
Situación Laboral	Estable	42	13,4%
	Contratado	272	86,6%
	Total	314	100,0%

N=314

Fuente: Elaboración propia, 2018

4.1.2 Descriptivos del Clima Organizacional

A continuación, se muestra en la Tabla 10 los estadísticos descriptivos de las dimensiones de la escala Clima organizacional, siendo su puntaje mínimo 12 y su puntaje máximo 50. Las dimensiones presentaron indicadores adecuados de asimetría y curtosis, dentro del rango -1.5 y 1.5 (Pérez y Medrano, 2010), con excepción de la dimensión Supervisión (curtosis = 1.79).

Tabla 10.

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la escala Clima organizacional

Estadísticos descriptivos								
CLIMA ORGANIZACIONAL	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza	Asimetría	Curtosis
REALIZACION	314	15	50	38.33	7.45	55.54	-0.75	0.16
INVOLUCRAMIENTO	314	21	50	41.07	5.86	34.36	-0.91	0.98
SUPERVISION	314	12	50	39.82	6.70	44.92	-1.12	1.79
COMUNICACION	314	14	50	38.73	6.64	44.19	-0.82	0.82

CONDICIONES	314	19	50	38.89	6.18	38.22	-0.76	0.77
--------------------	-----	----	----	-------	------	-------	-------	------

*p <.05

N= 314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.1.3 Descriptivos de Satisfacción Laboral

En la Tabla 11, se muestran los descriptivos de las dimensiones de la escala Satisfacción laboral, el mayor recorrido (puntuación máxima menos puntuación mínima), 33, lo obtuvo la dimensión de condición de trabajo, siendo su puntaje mínimo 12 y su puntaje máximo 45. Las dimensiones presentaron indicadores adecuados de asimetría y curtosis, dentro del rango -1.5 y 1.5 (Pérez y Medrano, 2010), con excepción de la dimensión Significación (curtosis = 1.54).

Tabla 11.

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la escala Satisfacción laboral

Estadísticos descriptivos

SATISFACCION LABORAL	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza	Asimetría	Curtosis
SIGNIFICACION	314	16	40	33,75	4,38	19,26	-,965	1,54
CONDITRABAJO	314	12	45	32,29	5,76	33,21	-,398	0,554
RECONOCIMIENTO	314	5	25	12,56	4,48	20,11	0,718	0,338
BENEFICIOS	314	6	25	14,51	3,51	12,37	0.717	0,895

*p <.05

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.1.4 Descriptivos de *Engagement*

Asimismo, en la Tabla 12, se muestra los resultados descriptivos de las dimensiones de la escala *Engagement*, el recorrido es igual para las tres dimensiones (puntuación máxima menos puntuación mínima), 18, siendo su puntaje mínimo 3 y su puntaje máximo 21. Las dimensiones presentaron indicadores adecuados de asimetría y curtosis, dentro del rango -1.5 y 1.5 (Pérez y Medrano, 2010), con excepción de las dimensiones Vigor (curtosis = 1,94) y Dedicación (curtosis = 3.61).

Tabla 12.

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la escala Engagement

Estadísticos descriptivos								
ENGAGEMENT	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza	Asimetría	Curtosis
VIGOR	314	3.00	21.00	18.46	3.21	10.31	-1.46	1,94
DEDICACION	314	3.00	21.00	18.77	3.42	11.72	-1.88	3,61
ABSORCION	314	3.00	21.00	16.95	4.37	19,15	-, 944	-,160

*p <.05

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.1.5 Descriptivos de la variable cuantitativa edad

En la Tabla 13, se muestra los resultados descriptivos de la variable cuantitativa edad, en la cual se obtuvo una media de 33.48.

Tabla 13.*Estadísticos descriptivos de la variable cuantitativa edad*

Estadísticos Variables	Media	Desviación estándar	Varianza	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo
Edad	33.48	10.51	110.54	0.914	0.602	18.0	73.0

*p <.05 N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.1.6 Frecuencias y porcentajes de las opciones de respuestas de las escalas de las variables estudiadas

4.1.6.1 Frecuencia y porcentaje de las opciones de respuesta de la escala Clima organizacional

A continuación, se presentan en la Tabla 14 las frecuencias de las categorías de las dimensiones de la escala de Clima organizacional, del total de la muestra.

Tabla 14.*Frecuencia y porcentajes de las opciones de respuesta de los ítems de Clima organizacional de la muestra total*

Clima Laboral		
Categorías	<i>f</i>	%
Muy desfavorable	1	0.3
Desfavorable	12	3.8
Media	42	13.4
Favorable	142	45.2
Muy favorable	117	37.3
Total	314	100

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.1.6.2 Frecuencia y porcentaje de las opciones de respuesta de la escala Satisfacción laboral

En la Tabla 15, se presentan las frecuencias de las categorías de la escala Satisfacción laboral del total de la muestra.

Tabla 15.

Frecuencia y porcentajes de las categorías de la escala Satisfacción laboral de la muestra total

Satisfacción Laboral		
Categorías	f	%
Insatisfecho	103	32.8
Promedio	133	42.4
Satisfecho	45	14.3
Muy satisfecho	11	3.5
Muy insatisfecho	15	4.8
Sistema	7	2.2
Total	314	100

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.1.6.3 Frecuencia y porcentaje de las opciones de respuesta de la escala Engagement

En la Tabla 16, se presentan las frecuencias de las categorías de la escala Satisfacción laboral del total de la muestra

Tabla 16.

Frecuencia y porcentajes de las categorías de la escala Engagement de la muestra total

Engagement		
Categorías	f	%
Nunca	1	0.3
Algunas veces	2	0.6
Regularmente	17	5.4
Bastantes veces	36	11.5
Casi siempre	60	19.1

Siempre	198	63.1
Total	314	100

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.2 Comparación de medias

4.2.1.- Clima organizacional en función de la situación laboral

Vamos analizar si el clima organizacional es diferente en función a la situación laboral de los trabajadores. Para ello utilizaremos el estadístico o la prueba T de comparación de medias.

El análisis T muestra que las medias no son diferentes, el clima laboral no es diferente en relación a la situación laboral, tal como se aprecia en la Tabla 17.

Tabla 17.

Prueba T para la escala Clima organizacional

Estadísticas de grupo- Escala Clima Organizacional				
Situación Laboral	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estable	42	192.17	29.707	4.584
Contratado	272	197.59	30.367	1.841
Prueba T para la igualdad de medias				
t	gl	Sig. (bilateral)	95% intervalo de confianza de la diferencia	
			Inferior	Superior
-1.08	312	0.281	-15.299	4.456

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.2.2.- Satisfacción laboral en función de la situación laboral

En la Tabla 18, se presenta la Prueba T para la escala Satisfacción laboral y la variable situación laboral, en este caso podemos aceptar la hipótesis, es decir, se asume la igualdad de varianzas.

Tabla 18.

Prueba T para la escala Satisfacción Laboral

Estadísticas de grupo- escala Satisfacción laboral				
Situación Laboral	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estable	42	92.595	11.103	1.713
Contratado	271	93.218	13.174	0.8
Prueba T para la igualdad de medias				
t	gl	Sig. (bilateral)	95% intervalo de confianza de la diferencia	
			Inferior	Superior
0.291	311	0.772	-4.838	3.593

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.2.3.- Engagement en función de la situación laboral

En la Tabla 19 presentamos la Prueba T, para la escala *Engagement* y la variable situación laboral, en este caso podemos aceptar la hipótesis; es decir, se asume la igualdad de varianzas.

Tabla 19.

Prueba T para la escala Engagement

Estadísticas de grupo- Escala Engagement				
Situación Laboral	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Estable	42	55.833	10.722	1.655

Contratado	272	53.941	9.294	0.564
Prueba T para la igualdad de medias				
T	gl	Sig. (bilateral)	95% intervalo de confianza de la diferencia	
			Inferior	Superior
	1.202	312	0.23	-1.205 4.989

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.3 Resultados Correlacionales

Para establecer cuál es el estadístico de correlación a utilizar (Correlación de Pearson o Correlación de Spearman) estableceremos si las variables se distribuyen como una normal.

Para determinar si la variable se distribuye como una normal utilizaremos la prueba Z de *Kolmogorov-Smirnov*.

En la Tabla 20, se aprecian, los resultados de la prueba de Z de *Kolmogorov-Smirnov*, para muestras mayores de 50, se halla un nivel de significancia de ,000, por lo que concluimos que no se cumple con una distribución normal, por consiguiente, haremos uso de pruebas no paramétricas.

Tabla 20.

Prueba de Normalidad para la distribución muestral

Pruebas de normalidad			
Escalas	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	0.097	313	0.000
SATISFACCION LABORAL	0.109	313	0.000
ENGAGEMENT	0.176	313	0.000

N=314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

Los análisis de correlación se realizaron para un nivel de significación de .05 y .01, siendo estos valores los criterios generales para la investigación. Para determinar las correlaciones entre las variables de estudio, se ha utilizado la prueba de correlación de *Spearman* porque es apropiada para variables que no se distribuyen como una normal.

4.3.1 Relación entre Clima organizacional y *Satisfacción Laboral*

En la Tabla 21, se puede apreciar que se obtuvo un coeficiente de correlación de ,519**, entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, lo que significa que mantiene una relación moderada.

Tabla 21.

Correlaciones entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral

Clima organizacional		
	Rho de Spearman	Sig. (p-valor)
Satisfacción Laboral	,519**	,000

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

N= 314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018

4.3.2 Relación entre Clima organizacional y *Engagement*

En la Tabla 22, se puede apreciar que se obtuvo un coeficiente de correlación de ,253**, entre las variables Clima organizacional y *Engagement*, lo que significa que mantiene una relación baja.

Tabla 22.

Correlaciones entre las variables Clima organizacional y Engagement

Clima Organizacional		
	Rho de Spearman	Sig. (p-valor)
Engagement	,253**	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral.
N= 314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018

4.3.3 Relación entre Satisfacción Laboral y *Engagement*

En la Tabla 23, se puede apreciar que se obtuvo un coeficiente de correlación de ,175**, entre las variables *Engagement* y Satisfacción laboral, lo que significa que mantiene una relación muy baja.

Tabla 23.

Correlaciones entre las variables Satisfacción Laboral y Engagement

Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	Sig. (p-valor)
<i>Engagement</i>	,175**	,002

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral.
N= 314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018

3.4 Correlación entre las dimensiones de las variables Clima organizacional, Satisfacción laboral y *Engagement*

En la Tabla 24, se presenta un resumen del coeficiente de correlación de Spearman de las doce dimensiones que conformen las tres escalas de las variables de estudio, teniendo como coeficiente de correlación muy alta ,828 a las dimensiones de comunicación y realización.

Tabla 24.

Correlaciones entre las dimensiones de las variables Clima organizacional, Satisfacción laboral y Engagement

	REALIZACION	INVOLUCRAMIENTO	SUPERVISION	COMUNICACION	CONDICIONES	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	SIGNIFICACION	CONDTRA ABAJO	RECONOCIMIENTO	BENEFICIOS
REALIZACION	1	,732**	,821**	,828**	,812**	,168**	,235**	,199**	,437**	,618**	-0.05	,302**
INVOLUCRAMIENTO	**	1	,788**	,793**	,731**	,255**	,298**	,241**	,469**	,453**	-.135*	,153**
SUPERVISION			1	,841**	,773**	,228**	,266**	,220**	,470**	,552**	-.125*	,176**
COMUNICACION				1	,783**	,165**	,247**	,193**	,418**	,543**	-0.068	,234**
CONDICIONES					1	,164**	,245**	,192**	,458**	,599**	-0.067	,268**
VIGOR						1	,644**	,570**	,289**	,169**	-.127*	-0.058
DEDICACION							1	,603**	,351**	,177**	-.124*	-0.065
ABSORCION								1	,282**	,145*	-0.042	0.034
SIGNIFICACION									1	,443**	-0.061	0.103
CONDTRA ABAJO										1	,205**	,342**
RECONOCIMIENTO											1	,444**
BENEFICIOS												1
Tot	314	314	314	314	314	314	314	314	314	313	314	314

*p < .05 **p < .01

N= 314

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018

4.4 Regresión Lineal entre las variables

4.4.1. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

En la Tabla 25, se presenta la regresión lineal de clima organizacional como variable independiente sobre la variable satisfacción laboral siendo esta la dependiente.

La función lineal es:

$$\text{Satisfacción Laboral} = 47.842 + \text{Clima} * .230.$$

Tanto la constante como el coeficiente de clima son significativos.

Tabla 25.

Función Lineal de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Modelo	Coeficientes				ANOVA		
	No estandarizados		Error		Regresión	F	Sig.
B	típ.	t	Sig.				
(Constante)	47,842	4,033	11.862	.000	129,160	.000	
CLIMA	0,230	0,020	11,365	.000			

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.4.2. Clima Organizacional y *Engagement*

En la Tabla 26, se presenta la regresión lineal de clima organizacional como variable independiente sobre la variable *engagement* siendo esta la dependiente.

La función lineal es:

$$Engagement = 37.331 + Clima * .086.$$

Tanto la constante como el coeficiente de clima son significativos.

Tabla 26.

Función Lineal de Clima Organizacional y Engagement

Modelo	Coeficientes				ANOVA		
	No estandarizados		Error		Regresión	F	Sig.
B	típ.	t	Sig.				
(Constante)	37.331	3.403	10.972	.000	25.143	.000	
CLIMA	0,086	0,017	5.014	.000			

Variable Dependiente: *Engagement*

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

4.4.3. Satisfacción Laboral y *Engagement*

En la Tabla 27, se presenta la regresión lineal de satisfacción laboral como variable independiente sobre la variable *engagement* siendo esta la dependiente.

La función lineal es:

$$Engagement = 42.050 + Satisfacción laboral * .130.$$

Tanto la constante como el coeficiente de clima son significativos.

Tabla 27.

Función Lineal de Satisfacción Laboral y Engagement

Modelo	Coeficientes				ANOVA		
	B	No estandarizados Error típ.	t	Sig.	Regresión	F 10,066	Sig. .002
(Constante)	42,050	3,864	10,882	.000			
SATISFACCION LABORAL	0,130	0,041	3,173	.002			

Variable Dependiente: *Engagement*

Fuente: Elaboración propia basada en cuestionarios, 2018.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente investigación se sustenta en la aplicación de los instrumentos que han demostrado suficiente validez y confiabilidad, la realización de campo se efectuó de manera presencial respetando la confidencialidad y anonimato, por tanto, puede afirmarse que la información recopilada es fiel reflejo de la realidad.

De acuerdo al objetivo del estudio de los resultados de la investigación se concluye que en cuanto a las características de la población tenemos un alto porcentaje de la participación de personal masculino debiéndose a la naturaleza del puesto de trabajo y a las políticas internas de la empresa. Sin embargo, el porcentaje de mujeres si bien no es significativo suma a los resultados para poder hacer los análisis de correlación entre las variables de estudio.

Asimismo, se tomó en consideración tres categorías de edades donde el porcentaje mayor lideran las edades que fluctúan entre 18 a 32 años de edad dado que para el puesto de trabajo se requiere ciertas condiciones físicas, adaptabilidad, pasar por evaluación médica ocupacional, fuerza física y los operarios que se encuentran en esta categoría cumplen con las condiciones.

Sumado a ello dentro de las características de la población se trabajó con operarios estables y contratados donde el mayor porcentaje lo representan los contratados, cabe resaltar que con esta última categoría se analizaron los estadísticos descriptivos de las dimensiones de las variables de estudio.

Por otro lado, se analizaron la media de las dimensiones de las variables de estudio, para el caso de clima organizacional la media es equitativa para las cinco dimensiones, es decir que los operarios comparten la misma percepción del clima laboral, con base a lo anterior, los resultados del estudio, evidencian que los trabajadores tienden percibir el clima organizacional en base a la conducta laboral de la organización, a los factores motivacionales que ellos le

proveen, lo cual coincide con una investigación realizada por Anzola, donde señala que el “clima organizacional se percibe como las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen en relación a su organización, las cuales derivan de las realidades laborales y que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores”. (Anzola M. , 2003)

En tal sentido, el clima organizacional es resultado de la interacción o relación de los motivos internos del individuo, de los incentivos, recompensas, motivaciones que provee la organización, de las expectativas surgidas en esta relación y de las formas de gestión, administración y liderazgo que se dan en la empresa.

Con respecto a la media de las dimensiones de la satisfacción laboral se muestran bajas para las dimensiones de reconocimiento y beneficios, esto podría resultar de tener operarios que no se sienten valorados, que se ven obligados a permanecer atado a su puesto, limitados a cumplir con los mínimos exigidos, trabajar desmotivados es la principal causa de abandono laboral, ausentismo y rotación de personal. El reconocimiento a los trabajadores hace que se sientan valorados, que vean que sus esfuerzos cuentan.

Para las dimensiones de *engagement* no hay una apreciación diferente en la media, estos resultados, evidencian que los operarios tienden a sentirse más enérgicos, motivados, entusiastas y concentrados en las tareas que realizan, dedicándole un esfuerzo extra a sus responsabilidades laborales, lo cual coincide con una investigación realizada por Silva y otros cuyo objetivo fue medir niveles de *engagementy burnout*, teniendo como resultados altos niveles de *engagement* en los participantes. Es así que los colaboradores están dispuestos a dar un esfuerzo adicional en las tareas laborales y comprometerse con la organización. (Silva, Carena, & Canuto, 2013)

Por otro lado, en cuanto a las opciones de respuestas de las escalas de las variables estudiadas, tenemos para el clima organizacional un 45.2% de nivel favorable esto es que los operarios tienen una percepción óptima de las condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa y que repercuten en su desempeño. Sin embargo, tenemos un 32.8% de los operarios que muestran niveles de insatisfacción laboral y esto está relacionado con la falta de reconocimiento y en algunos casos los bajos salarios lo que corrobora los resultados en las medias de las dimensiones de reconocimiento y beneficios.

Para las dimensiones de la variable *Engagement* el 63.1% muestran niveles altos de compromiso al sentirse apasionados, energizados e involucrados con la labor que realizan, dado que por ser un constructo integrado, muchos de los empleados lo experimentan, para poder lograr su metas laborales, como indican Schaufeli y otros, el *Engagement* es un constructo que integra sentimientos de vigor, dedicación y absorción, con altos niveles de energía, compromiso y adaptabilidad mental durante la realización de las tareas encomendadas en una organización, que está dominada por el deseo de aportar mayores esfuerzos que contribuyan a la persistencia, incluso ante situaciones difíciles o de nuevos retos en la organización. (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002)

Asimismo, muestra cuan implicado está un empleado con su puesto laboral, así como sus emociones, sentimientos de significancia, entusiasmo, compromiso, inspiración, orgullo y reto por el mismo.

En cuanto a los resultados de la comparación de medias en función a la situación laboral, tanto los estables como los contratados presentan niveles semejantes en clima organizacional, satisfacción laboral y *engagement*, esto es porque dentro de la empresa ambas categorías mantienen los mismos beneficios laborales, mismo tratamiento remunerativo, se rigen bajo la misma normativa y políticas internas propias de la empresa.

Para determinar las correlaciones entre las variables de estudio, se ha utilizado la prueba de correlación de *Spearman* porque es apropiada para variables que no se distribuyen como una normal. Por ello se obtuvo un coeficiente de 0,519 para las variables clima organizacional y satisfacción laboral, denotando la relación significativa en ambos constructos, por cuanto los operarios mantienen igual apreciación para estas variables sin variación en sus respuestas.

Los resultados obtenidos también podrían asociarse con lo encontrado por García y colaboradores donde identificaron que cuando más favorable es la percepción de clima organizacional en las empresas los trabajadores muestran mayores niveles de satisfacción laboral y logran el cumplimiento de metas laborales a favor de la organización. (García, Hernández, González, & Polo, 2017)

Otra investigación que apoya los resultados es la de Montoya y otros quienes concluyeron en su estudio que los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, lo que evidencia que la percepción del clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores. (Montoya, y otros, 2017)

De ello se concluye que actualmente existe un acuerdo en el estudio de las relaciones que puede existir entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dado que son variables fundamentales dentro de la gestión de la empresa y como estas variables organizacionales contribuyen al desempeño laboral.

Hoy en día los empleados juegan un papel resaltable dentro de las organizaciones, los objetivos y metas organizacionales se logran en base a sus contribuciones de su esfuerzo, compromiso, lealtad y persistencia. A lo mencionado *Brüggemann* refiere que “la satisfacción es el resultado de una comparación entre lo que se y lo que debería de hacer a medida que la distancia

disminuye, la satisfacción aumenta”. *Brüggemann* (citado por Cantón & Martínez, 2016, p. 216)

Asimismo, Manosalvas y colaboradores hallaron resultados donde corroboran la relación directa entre estos constructos. Ello podría deberse a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son aspectos que influyen de alguna manera en la actitud hacia el trabajo, se involucra en las respuestas hacia los logros organizacionales, un adecuado Clima organizacional conllevara a trabajadores satisfechos en sus centros de trabajo, a mayor niveles adecuados de Clima organizacional, paralelamente el trabajador incrementara su satisfacción, ello también dependerá de las estrategias utilizadas dentro de la organización. (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015)

Para la correlación de las variables clima organizacional y *engagement* obtuvimos un coeficiente de 0,253, lo que conlleva a mencionar que pesar de ser constructos organizacionales no necesariamente se relacionan, esto como se ha explicado anteriormente se debe a las diferentes apreciaciones que tienen los operarios frente a sus puestos laborales y al trabajado que realizan día a día.

Estos resultados coinciden con lo expuesto por Salanova & Schaufeli quienes señalan que el *Engagement* representa un estado multidimensional afecto-cognitivo. Contrastado con el contexto laboral (clima organizacional) involucra más aspectos externos percepciones. (Salanova & Schaufeli, 2004)

Sumado a ello, aún está en pleno desarrollo muchas investigaciones sobre *Engagement*, donde se toma como punto de partida la influencia de la psicología positiva dado que esta analiza recursos psicológicos, personales, fortalezas, basada en los aspectos positivos y motivacionales del ser humano en el contexto laboral.

Asimismo, se observa un coeficiente de correlación de 0,175 entre la variable Satisfacción laboral y *Engagement*, ello podría deberse a que el primer

constructo, involucra más sentimientos y aspectos internos de los operarios, “el compromiso”, las emociones no son manipulables con incentivos o aspectos materiales, caso contrario con la satisfacción donde se espera cubrir las necesidades que posee el trabajador. *Engagement* es un sentido más interno, como indican muchos autores de la Psicología Positiva, está relacionado más al sentir del ser humano.

Asimismo, los aspectos emocionales del trabajador, dependerá de las estrategias usadas en las organizacionales, los servicios que puedan brindar, las respuestas que puedan dar a las carencias de ellos, estas variables estarán relacionadas en la medida que se puedan satisfacer, no obstante Clima organizacional se trabaja mucho de una forma externa, las funciones y responsabilidades se direccionan desde gerencia, caso contrario sucede con los aspectos de satisfacción, esta será una respuesta positiva o negativas a los estímulos que le presentara la organización, casi lo mismo para el *Engagement*, con la diferencia de la connotación afecto- cognitiva.

En línea con lo anterior, también Schaufeli & Bakker plantean que existe diferencia entre el constructo *engagement* y el constructo satisfacción laboral, puesto que *engagement* alude al placer por el trabajo (dedicación) con una elevada activación (vigor, absorción), de acuerdo con el modelo planteado; mientras, la satisfacción laboral es una forma pasiva de bienestar en el trabajo. (Schaufeli & Bakker, 2003)

Respecto a las dimensiones de las variables a relacionar, las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral en este caso realización y condiciones de trabajo muestran una correlación ($r = 0.618$). En este punto es importante señalar que los operarios muestran una percepción positiva de las cuestiones de organización, orden en el trabajo, aspectos ambientales y tecnológicos con lo que puedan desarrollar sus funciones en sus puestos laborales.

Asimismo, la dimensión involucramiento se relaciona con la significación de la tarea ($r = 0.469$), esto es debido a la percepción e identificación que el operario muestra en relación a su trabajo y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico.

Para las dimensiones de supervisión, comunicación y condiciones se relacionan con la dimensión de condiciones de trabajo ($r = 0.552$), ($r = 0.543$), ($r = 0.599$) respectivamente, esto podría deberse a que los operarios consideran como factor importante la comunicación en sus ambientes laborales, por la misma naturaleza de sus puestos de trabajo necesitan mantenerse comunicados con sus supervisores durante todo el servicio de despacho y monitoreando su ingreso y salida del relleno sanitario. Para ello Palma plantea que la comunicación es la fluidez, claridad, coherencia y precisión del contenido en estructura de la información y esta es relativa al funcionamiento interno de la organización. (Palma S. , 2004)

Así también en relación a las dimensiones vigor, dedicación y absorción relacionaron con la dimensión significación de la tarea ($r = 0.289$), ($r = 0.351$), ($r = 0.282$) respectivamente, esto probablemente se deba a que en la empresa los operarios que llevan menos tiempo dentro cuentan con una motivación personal, que no ha sido generada por la empresa, sino por el entusiasmo propio de entrar a un nuevo trabajo y aquellas personas que llevan más tiempo dentro de la empresa podrían tener mayor conocimiento sobre las políticas, normativas, lineamientos, procedimientos de trabajo propios de la empresa con las que no estén de acuerdo y la motivación inicial (provocada por uno mismo) pasa a un segundo plano debido a que la empresa no supo mantenerla. Con ello la significación de la tarea estaría relacionada bajo la clasificación según la teoría motivacional como motivacional o intrínseco, como lo indica (Palma S. , 2005).

Para las dimensiones de beneficios y reconocimiento se obtuvo ($r = 0.444$) lo que podría explicarse en función a la percepción de los operarios frente a la relación entre sentirse beneficiado por algún reconocimiento que la empresa

puede ofrecer ya sea económico o motivacional. La percepción del trabajador y el grado de complacencia que este tiene frente a los incentivos económicos sobre la labor que realiza estará vinculados al ambiente de trabajo y por ello a la satisfacción laboral que pueda tener.

Finalmente, se realizó la regresión lineal entre las variables de estudio donde se determinó que las constantes de los coeficientes de las variables son significativos. En tal sentido este estudio puede permitir desarrollar una mejor experiencia centrada en el trabajador, logrando una mejor dinámica en la relación con la empresa basada en el conocimiento de las necesidades reales de sus colaboradores. (Salanova & Schaufeli, 2004).

El desarrollo de nuevos procedimientos de trabajo contribuirá a una mejora continua de procesos, procedimientos y programas, ya que los resultados pueden ser cuantificables con inmediatez. Así, la empresa reaccionaría ante alguna dificultad, estableciendo objetivos alcanzables a través de comportamientos medibles para que los operarios puedan darle un propósito y significado a sus acciones dentro de sus puestos laborales, y esto incrementaría su competitividad en el mercado, concluyendo en la motivación de los trabajadores

CONCLUSIONES

1. Con el presente estudio se demuestra que existe relación entre las variables Clima organizacional, Satisfacción laboral y *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.
2. Existe una relación moderada entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.
3. Existe una relación baja entre el Clima Organizacional y *Engagement* en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.
4. Existe una relación muy baja entre *Engagement* y Satisfacción laboral en un grupo de operarios de transporte y recolección de residuos sólidos de Lima 2017.
5. En los resultados descriptivos se hallaron que el 45.2% de la muestra total presentaron niveles favorables en cuanto al Clima organizacional, y el 0.3% presentaron niveles muy desfavorables.
6. En lo que respecta a los niveles de *Engagement*, el 63.1% de la muestra total presentaron altos niveles, mientras que el 0.3% presentaron niveles bajos.
7. Por otro lado, el 42.4% de la muestra total presentaron nivel promedio en cuanto a la Satisfacción laboral y el 4.8% presentaron niveles muy insatisfechos.
8. La situación laboral no fue un factor que afectara al Clima, *Engagement* y Satisfacción laboral en la muestra.

9. En cuanto al análisis de regresión lineal se determinó que las constantes de los coeficientes de las variables son significativos.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se sugieren las siguientes recomendaciones:

1. Realizar un estudio de clima organizacional, satisfacción laboral y *engagement* una vez al año, para poder implementar un plan de contingencia y tomar las medidas apropiadas según los resultados, dado que este estudio puede servir como línea base para otras organizaciones.
2. Diseñar y ejecutar la implementación de un comité de gestión en el cual se desarrollen nuevas estrategias para la administración del talento humano, dado que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral son moderados debería aprovecharse esta situación para sacar el mejor partido de los empleados, es decir desarrollar sus potenciales.
3. Desarrollar programas enfocados en los factores que incrementan al *engagement* de esta manera se potenciará un clima positivo, se desarrollará condiciones laborales favorables, ambientes adecuados de trabajo, con políticas de reconocimiento y de convivencia generando una respuesta positiva de los trabajadores hacia la organización.
4. Implementar un comité de verificación de estructuras salariales y compensaciones laborales dentro de la organización a través de un acuerdo colectivo, para así contribuir con satisfacer las necesidades del trabajador compensando el desempeño del mismo en tiempo real y así fomentar el compromiso laboral.
5. Ejecutar un plan de trabajo donde incluyan programas, charlas e incentivos para garantizar el clima organizacional, la satisfacción laboral y el *engagement*, presentación de actividades positivas de tipo conductual y cognitivo que contribuyan a consolidar o afianzar dichas variables de estudio.

6. Contribuir con la creación de planes estratégicos para fortalecer, preservar el talento humano comprometido y fidelizado a la organización con la finalidad de mantener e incorporar trabajadores con disposición, con altos niveles de satisfacción laboral, persistencia, compromiso y esfuerzo mientras cumple su jornada laboral.
7. Considerar para futuras investigaciones ampliar la muestra a otras organizaciones, género o puestos laborales que ocupe el personal dentro de la organización para profundizar comparaciones y enriquecer los resultados.
8. Mantener los procesos de contratación vigentes conforme a la legislación laboral peruana con el fin de mantener a los trabajadores protegidos, gozando de sus beneficios laborales dado que es un factor relevante para tener a los trabajadores comprometidos, proactivos y ser ellos mismos capaces de potenciar su talento.
9. Apostar por la contratación laboral de un mayor número de mujeres en cuestión de igualdad y equidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguillón, A., Peña, J., & Decanini, M. (2014). Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement (compromiso). *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1(6), 1-11.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2), 519-534.
- Anzola, M. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Universidad externado de Colombia.
- Anzola, O. L. (2003). *Una Mirada de La Cultura Corporativa*. Bogotá: Cordillera S.A.C.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191.
- Arízaga Olaya, Y. E. (2014). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013*. Chiclayo- Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2404>
- Arnold, J. R., & Cooper, C. (1991). *Work psychology understanding human behavior in the work place*. London: Pitman Publishing.
- Avant, K., Coalson, W., & Olszewski, L. (2010). *Strategies for Theory Construction in Nursing* (5ª ed. ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Bakker, A. B. (2001). Hoe werkomstandigheden van invloed zijn op burnout: Het WEB-model. En C. A. L. Hoogduin, W. B. Schaufeli, C. P. D. R. Schaan y A. B. Bakker (reds.), *Behandelingsstrategieën bij burnout*, 21-39.
- Bakker, A. B. (2006). The Job Demands- Resources Model: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. Obtenido de <http://jwop.elsevier.es/es/la-teoria-las-demandas-los/articulo/S1576596213700161/#.WVvKf4SGPIU>

- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. (2011). Subjective Well-Being in Organizations. *En K. Cameron y G. Spreitzer (eds.)*, 178-189. .
- Bakker, A., & Leiter, M. (2010). Where to go from here: Integration and future research on work engagement. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 181-196.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3).
Obtenido de <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bobadilla, M., Callata, M., & Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones* (Tercera ed.). México, D.F.: Trillas, S.A.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición. Diagnóstico y consecuencias.* (3ra reimpresión). México: Trillas.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones-definición, diagnóstico y consecuencias*, (4ª Ed.). México: Trillas.
- Cantón, I., & Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226.
- Casachagua, T. (2013). *Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa industrial manufacturas del centro LTDA*. Huancayo-Perú: Universidad Nacional del Centro de Perú.
- Córdoba, N. (2015). *Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. Escuintla: Universidad Rafael Landívar.
- Cumpa, M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. La Paz: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (Quinta edición ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. La Paz: Mc Graw Hill.

- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. Recuperado de https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf.
- Fernández Aguerre, T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 43-68. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55120205.pdf>
- Fernández Collado, C., Hernández Sampieri, R., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos. . Universidad Autónoma de Madrid.
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. Obtenido de Obtenido de http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_21_2_entusiasmo-por-el-trabajo-engagement-un-estudio-de-validez-en-profesionales-de-la-docencia-en-lima-peru.pdf
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 195-206.
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista de Psicología Científica.com*, 12(16). Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- García, M., Hernández, T., González, E., & Polo, S. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48.
- Gastélum, R. (2007). Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas. Juan Carlos Martínez Coll. Retrieved from. <https://books.google.com.pe/books?id=z38Yk7daD24C>.
- Giraldo, V., & Pico, M. (2012). Engagement vínculo emocional del empleado con la organización. *En Intellectum*. Obtenido de

<http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTHA%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3>

- Grados Garcia, R. E. (2018). *El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1822>
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and Work Engagement among Teachers. *Journal School Psychology, 43*, 495-513.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados* (Segunda ed.). México: Printice Hall.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(2), 268–279.
- Hernández Vargas, C., Llorens Gumbau, S., Rodríguez Sánchez, A., & Dickinson Bannack, M. (2016). Validación de la escala UWES-9 en profesionales de la salud en México. *Pensamiento Psicológico, 14*(2), 89-100.
doi:doi:10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.veup
- Hernández, C., Llorens, S., & Dickinson, M. (2016). Validación de la escala UWES-9 en profesionales de la salud en México. (P. U. Javeriana, Ed.) *Pensamiento Psicológico, 14*(2), 89-100. doi:<http://dx.doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.veup>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
- Herzberg, F. (1968). *How do you Motivate Employees?* Harvard Business Review, 87507.
- Huapaya Izaguirre, K. S. (2017). *Engagement y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote. (Tesis de licenciatura)*. Nuevo Chimbote, Perú: Universidad César Vallejo.
- Imran, R., Saeed, T., Anis-UI-Haq, & Fatima, A. (2010). Organizational climate as a predictor of innovative work behavior. *African Journal of Business Management, 15*, 3337-3343.

- Jiménez, A., Jara, M., & Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educativa*, 16(1), 2175-3539.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. 33, 692–724.
- Laca Arocena, F. A., Mejía, C. J., & Gondra Rezola, J. M. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16(1), 87-92.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Leon Tazza, B. A. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao. (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Litwin, G., & Stringer, R. (2004). *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Harvard.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California*. Recuperado de https://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&RICE.
- López Montesinos, M. J. (1998). *Administrar en enfermería, hoy*. España: Universidad de Murcia-EDITUM. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZYVjDK6LqH4C>
- López, J., & Meneghel, I. (s.f.). Clima organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. *Revista Interamericana Psicología Ocupacional*, 21-34. doi:10.21772/ripo.v35n1a02
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad Minister*, 26, 5-15. doi:10.17230/ad-minister.26.1
- Martínez Méndez, R., & Ramírez Domínguez, M. (2010). La motivación y el clima organizacional en la Facultad de contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 3(1), 39-48. Obtenido de <https://intervpsicprodconsn.wikispaces.com/file/view/Motivac%C3%B3n+y+Clima+Organizacional.pdf>

- Montoya, M., Beii, N., Bermúdez, N., Burgos, F., & Fuentealba, M. &. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Montoya, M., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Morillo Mronta, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Marlínez en relación con el. *Sapiens*, 7(1), 43-57. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- Olszewski Walker, L., & Coalson Avant, K. (2010). *Strategies for Theory Construction in Nursing* (Quinta ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River. Obtenido de <https://www.amazon.com/Strategies-Theory-Construction-Nursing-5th/dp/0132156881>
- Omar, A., & Florencia Urteaga, A. (2008). Valores Personales y Compromiso Organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13(2), 353-372.
- Omar, A., & Urteaga, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13(2), 353-372.
- Ospina, J., & Meneghel, I. (2016). Clima organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. *Revista Interamericana Psicología Ocupacional*, 21-34. doi:DOI: 10.21772/ripo.v35n1a02
- Padrón, M. (1995). Satisfacción profesional del profesorado. (Tesis doctoral) Universidad de la Laguna, México.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo*. Recuperado en http://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cls.
- Palma, S. (2005). *Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. 42, 859-873. doi:10.1177/001872679204500806

- Redondo, A. (2015). *Engagement y clima organizacional en Cooperativas*. Buenos Aires- Argentina: VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología.
- Robbins. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. (1. ed, Ed.) México: Prentice-Hall.
- Rodríguez Muñoz, A., & Bakker, A. (2013). El Engagement en el trabajo. (B. Moreno Jiménez, & H. E. Garrosa, Edits.) *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral.*, 437-452.
- Rodríguez, M., Andrés, A., Paz Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos* (Vol. 261). Estudios Financieros.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del Engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-231.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiro, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el burnout al Engagement: ¿Una nueva perspectiva. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Salcedo, M. (2013). *El papel del engagement en la dirección de una Pyme*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Universidad Abierta Interamericana.

- Saucedo Gabriel, K. M., & Peña Mondragón, W. E. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este-2015. (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Saucedo, K., & Peña, W. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industrial papelera de Lima Este*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht Work Engagement Scale UWES. *Versión 1, portal, Arnoldbakker.com*. Recuperado el 8 de Junio de 2017, de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_87.pdf
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-300.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). The Conceptualization and Measurement of Work Engagement. *En A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*, 10-24. Recuperado el 6 de Junio de 2017, de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_206.pdf
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Confirmative Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. Obtenido de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). On the differences between work engagement and workaholism. *Work hours and work addiction*, 193-252.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315. doi:10.1002/job.248
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: a confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Seligman, M. (2000). *Positive psychology, Positive Prevention, and positive therapy*. New York:: Oxford University Press.

- Silva, Y., Carena, M., & Canuto, M. (2013). Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. *Recuperada de* <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N108-3.pdf>.
- Silva, Y., Carena, M., & Canuto, M. (2013). Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios: Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de Psicología*, 108(7), 37-57.
- Suharti, L., & Suliyanto, D. (2012). The Effects of Organizational Culture and Leadership Style toward Employee Engagement and Their Impacts toward Employee Loyalty. *World Review of Business Research*, 2(5), 128–139.
- Uría Calderon, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA LTDA de la ciudad de Ambato. (Tesis de licenciatura)*. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnina de Ambato.
- Valdez Bonilla, H., & Ron Murguía, C. (2011). Utrecht work engagement scale. *En Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*. Obtenido de http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Valverde Osorio, F. E. (2014). *Clima organizacional y su influencia en la satisfaccion laboral del personal de financiera confianza , agencia de administracion especial, Surco,Lima,2014 (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad Nacional de Trujillo.
- Warr, P. (2003). Well-being and the workplace. *En D Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds)Well- Being. The foundations of hedonic psychology*, 392-412.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti , E., & Schaufeli, W. B. (2007). The Role of Personal Resources in the Job. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.

ANEXOS

INSTRUMENTO 1 (Anexo 1)

Cuestionario 1 (Clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo)

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su forma de pensar, sentir y actuar. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Instrucciones: Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su forma de pensar, sentir y actuar y complete los datos que se pide:

Edad: _____	Género: M () F ()
Situación Laboral: Estable () Contratado ()	

Consentimiento informado:

He decidido libremente participar en el estudio SI () NO ()

Comprendo que mi participación es voluntaria SI () NO ()

He recibido información sobre los objetivos del estudio SI () NO ()

- **Ninguno o Nunca** : 1
- **Poco** : 2
- **Regular o Algo** : 3
- **Mucho** : 4
- **Todo o Siempre** : 5

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	

7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. Se valora los altos niveles de desempeño	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	

42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

Gracias por tu participación.

INSTRUMENTO 2 (Anexo 2)

Cuestionario 2 (Satisfacción laboral SL- SPC)

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su forma de pensar, sentir y actuar. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Instrucciones: Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su forma de pensar, sentir y actuar y complete los datos que se pide:

Edad: _____	Género: M () F ()
Situación Laboral: Estable () Contratado ()	

Consentimiento informado:

He decidido libremente participar en el estudio SI () NO ()

Comprendo que mi participación es voluntaria SI () NO ()

He recibido información sobre los objetivos del estudio SI () NO ()

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					

5. Me siento mal con lo que hago.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
7. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20. En el ambiente físico en que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Gracias por tu participación.

INSTRUMENTO 3 (Anexo 3)

Cuestionario 3 (*Utrecht de Engagement en el trabajo UWES-9*)

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su forma de pensar, sentir y actuar. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad colocando el número de la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así, teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Edad: _____ Género: M () F ()

Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Consentimiento informado:

He decidido libremente participar en el estudio SI () NO ()

Comprendo que mi participación es voluntaria SI () NO ()

He recibido información sobre los objetivos del estudio SI () NO ()

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía

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

3. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
4. _____ Mi trabajo me inspira
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
7. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo
8. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Gracias por tu participación.

Anexo 4

Cuestionario 4: **Cuestionario anónimo y confidencial**

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer sus opiniones, a continuación le presentamos una serie de enunciados a los cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas buenas ni malas, ya que son solo opiniones.

Instrucciones: Marque con un aspa en el recuadro que se ajuste a su opinión y complete los datos que se solicita:

Edad: _____	Sexo: M () F ()
Situación Laboral: Estable () Contratado ()	

Consentimiento informado:

He decidido libremente participar en el estudio SI () NO ()

Comprendo que mi participación es voluntaria SI () NO ()

He recibido información sobre los objetivos del estudio SI () NO ()

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

TA A I D TD

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
10. Los objetivos de trabajo son retadores.
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.
16. Se valora los altos niveles de desempeño.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.

18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

19. Existen suficientes canales de comunicación.

20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.

21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.

22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.

23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.

25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.

28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

30. Existe buena administración de los recursos.
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.

44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

46. Se reconocen los logros en el trabajo.

47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

48. Existe un trato justo en la institución.

49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.

50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

51. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

52. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.

53. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

54. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.

55. Me siento mal con lo que hago.

56. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

57. Me siento realmente útil con la labor que realizo.

58. El ambiente donde trabajo es confortable.

59. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.

60. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

61. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.

62. Me disgusta mi horario.

63. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

64. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

65. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.

66. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

67. El horario de trabajo me resulta incómodo.

68. Me complace los resultados de mi trabajo.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

69. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.

70. En el ambiente físico en que laboro, me siento cómodo.

71. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.

72. Me gusta el trabajo que realizo.

73. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

74. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.

75. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.

76. Me gusta la actividad que realizo.

77. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

Seguidamente, lea cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así marque con una aspa '0' (cero), y en caso contrario indique con una aspa cuantas veces se ha sentido así, teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
2. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
3. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	0	1	2	3	4	5	6
7. Me "dejo llevar" por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
8. Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

9. Soy feliz cuando estoy 0 1 2 3 4 5 6
absorto en mi trabajo.

GRACIAS POR TU PARTICIPACION.

Anexo 5

Tabla 28.

Matriz de componentes rotadosa

CLIMA LABORAL		Componente																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Realización personal (Autorrealización)	1	Existen oportunidades de progresar en la institucion	.132	.165	.469	.095	.070	.083	-	.188	.074	.012	.123	.139	-	-	.002	.075	-	.075	.527
	6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	.225	.139	.703	-	-	.033	.189	.018	.112	.016	.083	.107	-	.085	.131	.090	-	.121	-
Realización personal (Autorrealización)	1	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	.655	.130	.197	.038	-	.066	.157	.037	.011	.266	.058	.065	.019	-	-	-	.074	-	.077
	6	Se valora los altos niveles de desempeño	.125	.364	.434	.041	.105	.087	.079	-	.078	.195	-	.016	-	.212	-	.392	.070	.116	-
Realización personal (Autorrealización)	1	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	.238	.271	.693	-	.075	.034	.180	.089	.015	.087	.038	.100	.076	-	-	-	.170	-	-
	6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	.270	.173	.352	.063	.115	.190	-	.124	.146	.180	-	.028	-	.350	.090	-	.177	-	.134
Realización personal (Autorrealización)	1	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	.274	.322	.450	.111	.090	-	.294	-	.282	.043	.086	-	.068	.014	-	-	.077	.138	-
	6						.009		.082				.122		.034	.099				.153	

Realización personal (Autorrealización)	3 6	La empresa promueve el desarrollo del personal	.273	.380	.334	.112	.026	.075	.444	.106	.192	.115	-	.055	-	-	.116	-	-	.114	.024
Realización personal (Autorrealización)	4 1	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	.338	.434	.295	.192	.015	.085	.148	.217	-	.043	.029	.046	.160	.071	-	-	.155	.145	.136
Realización personal (Autorrealización)	4 6	Se reconocen los logros en el trabajo	.045	.622	.419	.058	.029	.165	.210	.072	.047	-	-	-	.053	.069	.046	.161	-	.001	.091
Involucramiento laboral	2	Se siente comprometido con el éxito en la organización	.330	.133	.138	.055	-	.019	.027	-	.067	.068	.746	.018	-	.030	.072	-	-	-	.024
Involucramiento laboral	7	Cada trabajador asegura sus niveles el logro en el trabajo	.631	-	.160	.118	.098	.130	.090	.075	.115	.049	.168	-	-	.045	.143	-	-	.018	.023
Involucramiento laboral	1 2	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	.677	.086	.010	.151	-	.081	-	-	.044	.061	.068	.087	.016	-	-	.289	.124	-	.041
Involucramiento laboral	7	Los trabajadores están comprometidos con la organización	.626	.262	.066	.008	-	.095	.033	-	.079	.029	.121	-	-	.267	-	.085	.133	-	-
Involucramiento laboral	2 2	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	.477	.450	.160	.142	.032	.003	.150	.089	.079	.044	.109	.063	-	-	.061	-	.062	-	.021
Involucramiento laboral	2 7	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	.301	.078	.050	.134	-	.160	.088	.130	.680	-	.039	.122	-	-	.117	-	.005	-	.000

Involucramiento laboral	3	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	.315	.213	.153	.100	-	.116	.168	.001	.243	.451	.252	-	.020	.045	.183	-	.019	.126	-
	2						.036							.062				.067			.175
Involucramiento laboral	3	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	.257	.264	.051	.127	.004	-	.419	.048	.364	.057	.093	.017	.046	.102	.276	.079	.057	.120	-
	7						.024														.053
Involucramiento laboral	4	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	.292	.460	.170	.084	-	.100	.096	.308	.013	.152	-	.134	.005	.038	.078	-	.173	.387	.114
	2						.042					.050						.048			
Involucramiento laboral	4	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	.177	.476	.331	-	.025	.179	.189	.127	.162	.154	.059	.044	.020	.145	.261	-	.013	-	.117
	7						.042										.109				.077
Supervisión	3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	.330	.157	.605	.068	-	-	-	.137	.075	.031	.206	-	-	-	.089	.111	-	.052	.145
	3	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	.447	.282	.366	.102	.000	.106	.120	-	.154	.114	-	.112	-	-	.029	.155	-	-	.034
Supervisión	1	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	.702	-	.153	.055	-	.147	.059	.028	.008	.021	.001	.088	-	-	-	.282	-	.041	.123
	3			.034			.058							.011	.042	.014		.055			
Supervisión	1	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	.522	.336	.270	.106	-	-	.132	-	.129	-	.058	.165	-	-	-	-	.091	.198	-
	8						.044	.027	.009		.064		.058	.165	.047	.047	.205	.030			.103

		Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	.416	.166	.480	.073	.095	.030	.009	.147	.137	.187	-	-	.032	.062	.077	.069	.185	-	.038
Supervisión	2												.075	.131						.164	
	3	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	.372	.307	.183	.163	.004	-	-	.106	.257	-	-	.424	.209	.077	.094	.062	.003	-	.003
Supervisión	2												.044							.084	
	8	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	.432	.390	.185	.091	.012	.122	-	.093	.183	.144	-	.119	-	.019	.082	.010	-	.343	-
Supervisión	3												.119	.111				.059		.130	
	3	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	.427	.240	.153	.255	-	-	.161	.261	.063	.226	-	.038	.221	-	.206	.249	.068	.133	.035
Supervisión	3												.035	.038	.221	.057	.206	.249	.068	.133	.035
	8	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	.185	.658	.089	.051	.049	.100	.035	.179	.050	.329	.156	.172	-	.031	-	.101	-	-	.084
Supervisión	4													.039	.040		.100			.084	
	3	Existe un trato justo en la institución	.190	.507	.387	-	-	.169	.080	.285	-	-	-	.041	.066	.120	.189	.105	.134	.162	.096
Supervisión	4													.015	.015						
	8	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	.505	.134	.263	.084	.008	-	.212	.084	.327	-	.129	-	.072	.080	-	-	-	.247	.139
Comunicación	4												.208	.153		.163	.060	.061			
	4	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	.624	.375	.125	.099	.055	-	-	-	.097	-	.074	.105	.003	-	.188	.009	.161	.080	-
Comunicación	9												.052	.074	.105	.003	.020	.188	.009	.161	.080
	9	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	.325	.108	.326	.060	-	.188	.157	.126	-	.101	.049	-	.092	.036	.498	.117	.197	.119	-
Comunicación	1													.092	.036	.498	.117	.197	.119	-	
	4												.154						.039	.011	

Comunicación	1	Existen suficientes canales de comunicación	.530	.202	.193	.092	.031	-	.093	.024	-	.156	.327	-	.100	-	.104	.117	-		
	9	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	.300	.026	.178	-	.066	.065	.065	.121	.081	.134	-	.049	-	.037	.023	.015	.664	.008	.006
Comunicación	2	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos	.574	.228	.083	.023	-	.184	.082	.346	.177	.244	-	-	.133	.132	-	-	-	.000	.140
	4	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	.497	.353	.269	.119	.011	.038	.219	.108	.116	.164	-	.079	.063	.089	.059	-	-	.144	-
Comunicación	2	El supervisor escucha los planeamientos que se le hacen	.231	.284	.699	-	.074	.060	.035	.115	-	.062	-	-	.197	-	-	-	.169	-	-
	9	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	.153	.700	.114	.039	.020	.070	.046	-	.095	.102	.192	.085	.060	.093	.138	.072	.074	-	-
Comunicación	4	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	.174	.694	.170	.012	.095	.108	.058	-	.043	-	.027	.027	.121	-	-	-	-	-	-
	4	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	.522	.248	.186	.048	-	.113	.092	.160	.070	-	.048	-	.156	.364	-	.060	-	.076	-
Condiciones laborales	5	Los objetivos de trabajo son retadores	.308	.026	.152	.158	-	.145	.001	-	-	.526	.045	-	.076	.035	-	.152	.276	.046	-
	1					.097			.064	.041			.004		.067						.011

		Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	.328	.079	.329	-	.109	.020	.030	-	.047	.030	-	.001	.119	.108	.583	.028	-	.072	
15	Condiciones laborales				.068					.012			.005	.043					.040		
20	Condiciones laborales	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	.402	.147	.523	-	.035	.219	.005	.178	-	.069	-	-	.327	.084	.133	-	.089	-	
25	Condiciones laborales				.013						.026		.062	.035	.023			.066		.040	
30	Condiciones laborales	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	.190	.241	.113	.099	-	.184	.011	.016	.695	.076	.041	.012	-	-	.046	.073	.104	.020	
35	Condiciones laborales				.028									.010	.051	.130					
40	Condiciones laborales	Existe buena administración de los recursos	.351	.428	.205	.094	-	.054	.133	.142	.165	-	-	.039	-	.269	-	.112	.020	-	
45	Condiciones laborales				.034						.131	.200	.016	.056	.168					.067	
50	Condiciones laborales	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	.155	.282	.140	.057	.078	-	.683	.056	.097	.228	.131	.045	.015	-	.075	.013	.006	-	.021
55	Condiciones laborales						.051							.026					.101		
60	Condiciones laborales	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	.236	.324	.236	.086	.010	.100	.178	.038	.126	.275	.089	.091	.101	.173	.069	-	.151	.171	.206
65	Condiciones laborales															.236					
70	Condiciones laborales	Se dispone de tecnologías que facilite el trabajo	.093	.553	.156	.155	.100	.158	.188	.278	.189	-	.039	.076	-	.092	-	.004	-	.074	.023
75	Condiciones laborales										.051			.016	.083			.008			
80	Condiciones laborales	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	.130	.572	.119	.080	.038	.085	.472	.018	-	-	-	-	.022	-	.043	.105	.052	.036	.064
85	Condiciones laborales									.103	.101	.111	.054	.169							
90	ENGAGEMENT																				

Vigor	1	En mi trabajo me siento lleno de energía	.079	.039	.117	.621	-	-	.060	.248	.055	.012	.078	.042	-	-	.255	-	.055	-	
							.106	.017							.038	.161	.124	.011		.049	
Vigor	2	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	.180	.103	-	.631	-	.083	.017	.248	-	-	.111	.063	-	-	.122	-	-	-	
							.102				.021	.083			.022	.181	.113	.013	.212	.037	
Vigor	3	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	-	-	-	.656	-	.010	.019	-	.124	-	.056	.001	.242	.045	.034	.053	.168	-	
							.078			.006		.065							.315	.021	
Dedicacion	4	Mi trabajo me inspira	.108	.091	.005	.717	-	.217	.028	.074	.048	.011	-	-	-	.099	-	.073	-	-	
							.044					.001	.008	.044	.005	.007	.051	.019			
Dedicacion	5	Estoy entusiasmado con mi trabajo	.062	.070	.057	.779	-	.197	.076	.020	.053	-	-	-	-	.001	-	.015	-	.057	
							.075					.021	.026	.014	.137	.028	.044			.037	
Dedicacion	6	Estoy orgulloso del trabajo que hago	-	.109	-	.684	-	.268	.062	.092	.066	.011	.005	-	-	.021	.095	.016	.153	.043	
							.101							.191	.016					.049	
Absorcion	7	Me "dejo llevar"por mi trabajo	.108	.051	.012	.640	.022	.154	-	-	.005	.165	-	.134	-	-	-	-	.035	.128	
								.008		.134		.052		.038	.103	.042	.129	.186			
Absorcion	9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	.148	.060	.090	.762	.036	.077	.007	-	-	.052	-	.026	.044	.021	.001	-	-	.124	
										.051	.013		.009				.057	.055		.089	
Absorcion	8	Estoy inmerso en mi trabajo	.018	-	-	.724	.026	-	-	-	.041	.080	.017	.127	.056	.169	.147	-	-	.086	
								.018	.010	.093							.134	.002		.022	
SATISFACCION LABORAL																					
Significación de la tarea	3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	-	.203	.190	.002	.163	.286	.126	.038	-	.006	.097	-	.019	.028	.680	.072	.005	.016	.031
							.006				.033		.035								
Significación de la tarea	4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	.029	.146	-	.040	-	.385	.117	.081	.121	.052	.407	.128	.250	-	.092	.185	.217	.233	.229
							.071	.151							.112						
Significación de la tarea	7	Me siento realmente útil con la labor que realizo	-	.109	.082	.149	.032	.434	.001	.067	.288	-	.204	.181	.102	.143	-	.076	.215	.021	.134
							.036					.001			.141						

Significación de la tarea	1	Me complace los resultados de mi trabajo	.220	.282	-	.150	-	.430	.059	.233	.181	.232	.272	.094	.193	-	-	-	-	-	.019
	8	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	.085	.135	.115	.235	.068	.774	.084	.075	.111	.061	.061	.078	-	.136	.016	-	-	-	-
Significación de la tarea	1	Me gusta el trabajo que realizo	.090	.135	.185	.347	-	.697	-	.037	.042	-	.084	.009	-	.031	.098	-	.000	-	-
	2	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	.176	.011	.073	.169	-	.767	.025	.005	.023	.079	-	.070	-	.000	.053	-	-	.036	.047
Significación de la tarea	5	Me gusta la actividad que realizo	.124	.139	-	.121	-	.706	-	.145	.026	.039	-	-	.039	-	.136	.105	.121	.108	-
	2	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	.187	.627	.169	.063	.005	.013	.246	.136	.122	.162	.080	-	.026	.073	.072	.180	.008	-	.009
Condiciones de trabajo	1	El ambiente donde trabajo es confortable	.100	.282	.146	.103	-	.180	.182	.635	.116	-	-	.145	.020	.096	.037	-	.112	.047	.043
	8	Me disgusta mi horario	.091	.073	.031	.001	.726	-	-	.013	.027	-	-	.065	-	.201	-	.130	-	-	-
Condiciones de trabajo	1	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	.059	.121	.016	.068	-	.174	.157	.151	.044	.040	.038	.684	.069	-	-	-	.037	.033	.025
	2	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	.052	.284	.274	.023	.225	.134	-	.513	-	-	.019	.179	-	.057	.217	-	.133	.020	.107
Condiciones de trabajo	1	El horario de trabajo me resulta incómodo	-	.000	.071	-	.676	-	.050	.073	.023	.079	.050	.140	.037	.298	-	.062	-	-	-
	5		.070		.028		.022								.125		.002	.053	.061		

Condiciones de trabajo	0	En el ambiente físico en que laboro, me siento cómodo	.013	.143	.189	.147	.059	.343	.119	.535	.180	.232	.284	.081	-	-	-	.046	-	-	-
Condiciones de trabajo	2	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	-	.410	.367	.011	.088	.265	.089	.117	.134	-	-	.375	-	.291	.014	.030	-	-	-
Condiciones de trabajo	3	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	-	.337	.574	.107	.014	.186	.187	-	.030	-	-	.193	.008	.201	-	.120	.211	.033	.082
Reconocimiento personal y /o social	6	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	-	.033	-	.022	.704	-	.158	-	.002	.019	.127	-	.168	-	-	-	-	.061	.138
Reconocimiento personal y /o social	1	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	-	.027	.077	-	.643	.050	-	-	.092	.018	-	-	-	-	.016	.003	.204	-	-
Reconocimiento personal y /o social	1	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	-	.103	.094	-	.693	.100	.062	.135	-	-	-	-	-	-	.247	-	.000	.034	-
Reconocimiento personal y /o social	3	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	-	-	.155	-	.741	.052	.094	.012	-	-	-	.094	.017	-	.066	-	.026	.173	-
Reconocimiento personal y /o social	9	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	.065	-	-	-	.346	-	-	.095	.059	.153	-	.077	.428	-	-	.011	-	.062	-
Beneficios económicos	2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	.038	.109	.070	-	.110	.001	-	-	-	.012	.009	.059	.795	-	.031	-	-	-	-
Beneficios económicos	5	Me siento mal con lo que hago	.033	.101	.078	-	.786	.025	.028	-	-	-	-	-	.002	-	-	-	-	-	-

Beneficios económicos	9	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	.078	.164	.081	.019	.101	.023	.765	.089	-	-	.035	.092	-	.062	.009	.016	.060	.082	-
Beneficios económicos	10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	.002	-	-	-	.698	-	-	-	.017	-	.033	-	.239	.057	.070	.059	.105	.019	.166
Beneficios económicos	16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	.143	.223	.200	.054	.120	.214	.508	.011	.039	-	-	.149	-	.110	-	-	-	-	.021
											.073	.175	.166	.166	.035	.051	.014	.342			

