

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE  
LA EMPRESA CERSA CONSTRUCCIÓN Y CAPACITACIÓN SAC, CAJAMARCA,  
2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Admi. ANDREA ALEXA MARÍN ALVA

**ASESOR(A):**

Dra. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES

Cajamarca – Perú

2024



UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
Norte de la Universidad Peruana  
Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES  
Y ADMINISTRATIVAS**  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



*"Año de La Unidad, la Paz y el Desarrollo"*

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca- UI-FCECA-UNC- Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO, emite el siguiente:

**CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

CARRERA PROFESIONAL	Administración
DOCUMENTO EVALUADO	Tesis de Pregrado.
AUTOR	Bach: Andrea Alexa Marín Alva
TÍTULO	<b>"RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA CERSA CONSTRUCCIÓN Y CAPACITACIÓN SAC, CAJAMARCA, 2023"</b>
DOCENTE EVALUADOR	Dra. Rosa Bertha Mendoza Esquives
PORCENTAJE DE SIMILITUD	6%

**Nota:**

La evaluación ha sido realizada por el docente asesor de la tesis mencionada, aplicando el software anti plagio Original – URKUND, en cumplimiento de la Directiva N.º 001-2020-VRI-UNC y Guía de aplicación de esta, aprobado por Resolución de Consejo de Facultad N.º 035-2021-F-CECA-UNC, evaluación a la que me remito en caso necesario.

**CONCLUSIÓN:** La tesis antes indicada, cumple con el **REQUISITO DE ORIGINALIDAD** correspondiente, de acuerdo con las normas antes señaladas.

**OBSERVACIONES:** Ninguna.

Cajamarca, 12 de julio 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CECA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
Dr. Juan José I. Vera Abanto  
DIRECTOR

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

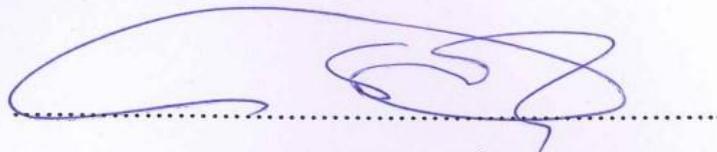
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**APROBACIÓN DE TESIS**

La asesora y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 294-2023-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la bachiller Andrea Alexa Marín Alva, denominada:

“RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA CERCA CONSTRUCCIÓN Y CAPACITACIÓN SAC, CAJAMARCA, 2023”



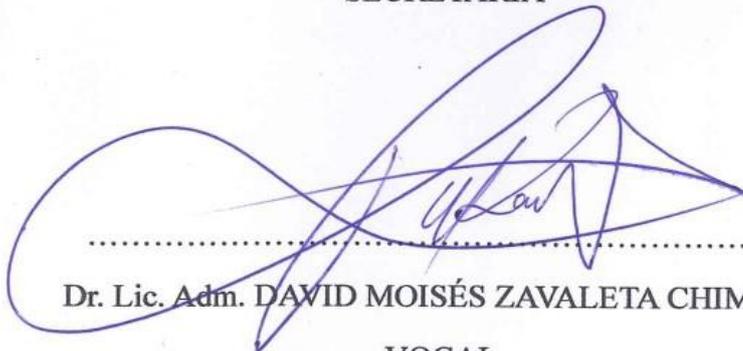
Dr. Lic. Adm. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

PRESIDENTE



MBA.ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO

SECRETARIA



Dr. Lic. Adm. DAVID MOISÉS ZAVALA CHIMBOR

VOCAL



Dra. Lic. Admi. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES

ASESORA

## **DEDICATORIA**

Lo dedico principalmente a Dios, a mis padres y a toda mi familia, por su apoyo incondicional. Gracias por confiar y creer en mí en todo momento.

Asimismo, a mis docentes y mentores, por haber compartido sus conocimientos y experiencias; me inspiran cada día para ser mejor personal y profesional.

De igual manera, a todas las personas que han contribuido en este proyecto de investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que me han brindado apoyo, ánimos, enseñanzas para poder superar los obstáculos y mantenerme enfocada en mi meta.

De igual manera a mi asesora de tesis Rosa Mendoza Esquives, por su orientación y su dedicación en cada etapa de este proyecto. Su apoyo sido fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

Este logro no hubiera sido posible sin ustedes.

## RESUMEN

La investigación se enfoca en explorar la relación entre el clima laboral y el engagement en el personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023, con más de 8 años de experiencia y 13 empleados. Se identificaron problemáticas como alta rotación administrativa, relaciones informales negativas y falta de participación en actividades de integración, a pesar de las estrategias implementadas por el gerente general, Roberth Ñontol. El propósito es determinar la relación entre estas variables mediante técnicas de recolección de datos y análisis estadístico, basándose en un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. Se emplearon dos técnicas de recolección de datos: una encuesta sobre el clima laboral y un cuestionario sobre engagement, validados y aplicados con una escala Likert. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre el clima laboral y el engagement, destacando áreas de mejora en el clima laboral y en el engagement del personal. En conclusión, se confirma la relación entre estas variables, proponiendo acciones para mejorar tanto el clima laboral como el engagement en Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.

*Palabras claves:* clima laboral, engagement, satisfacción, bienestar laboral y recursos humanos.

## ABSTRACT

The research focuses on exploring the relationship between work climate and engagement among employees of Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023, with over 8 years of experience and 13 employees. Issues such as high administrative turnover, negative informal relationships, and lack of participation in integration activities were identified, despite strategies implemented by General Manager Roberth Ñontol. The purpose is to determine the relationship between these variables using data collection techniques and statistical analysis, based on a descriptive-correlational approach and a non-experimental design. Two data collection techniques were employed: a survey on work climate and a questionnaire on engagement, validated and applied using a Likert scale. Results revealed a positive and significant correlation between work climate and engagement, highlighting areas for improvement in both work climate and employee engagement. In conclusion, the relationship between these variables is confirmed, proposing actions to enhance both work climate and engagement at Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.

***Keywords:** Work environment, engagement, satisfaction, job satisfaction, and human resources.*

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral y el engagement son factores claves en toda organización ya que influyen de manera directa en el desempeño y satisfacción en los colaboradores. El clima laboral es identificado según varios autores como el ambiente emocional y psicológico, mientras que el engagement como el compromiso con el trabajo. Gracias a las diferentes evidencias teórico/práctico, el clima laboral positivo fomenta el engagement en los colaboradores, es por ello, que es importante que se promueva estrategias para impulsar ambos de manera positiva, de esta manera se obtendrá como resultado una empresa sólida.

La investigación desarrollará los siguientes capítulos:

**Capítulo I**, se plantea y se describe: la problemática, objetivos, la justificación y las limitaciones que han surgido durante el proceso de investigación.

**Capítulo II**, en el marco teórico se presenta el respaldo y la descripción de las teorías, bases conceptuales y términos fundamentales que avala la investigación.

**Capítulo III**, se plantea la hipótesis de investigación y se presenta la operacionalizan de las variables de estudio.

**Capítulo IV**, se detalla la metodología implementada y la validez de los instrumentos a aplicar.

**Capítulo V**, se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Finalmente, se presentaron conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
ÍNDICE DE FIGURAS.....	14
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
<i>1.2.1. Problema general.....</i>	<i>17</i>
<i>1.2.2. Problemas específicos.....</i>	<i>18</i>
1.3. OBJETIVOS.....	18
<i>1.3.1. Objetivo general.....</i>	<i>18</i>
<i>1.3.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>18</i>
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
<i>1.4.1. Justificación teórica- científica.....</i>	<i>18</i>
<i>1.4.2. Justificación práctica.....</i>	<i>19</i>
<i>1.4.3. Justificación académica.....</i>	<i>19</i>
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20

1.5.1. <i>Limitación externa</i> .....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i> .....	21
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i> .....	22
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i> .....	25
2.2. BASES TEÓRICAS .....	27
2.2.1. <i>Clima laboral</i> .....	28
2.2.1.1. Definición .....	28
2.2.1.2. Importancia .....	29
2.2.1.3. Teoría del Clima laboral de Likert.....	30
2.2.1.4. Teoría de Litwin y Stringer.....	32
2.2.1.5. Dimensiones del clima laboral.....	33
2.2.2. <i>Engagement</i> .....	38
2.2.2.1. Definición .....	38
2.2.2.2. Modelo de Maslach y Leiter .....	38
2.2.2.3. Modelo Demandas y Recursos Laborales.....	39
2.2.2.4. Modelo de Schaufeli, Salanova y Bakker.....	39
2.2.2.5. Dimensión y medida del engagement.....	40
2.2.2.6. Factores impulsores de engagement .....	42
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	44
CAPÍTULO III.....	46

HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	46
3.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	46
3.1.1. <i>Hipótesis general</i> .....	46
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	46
3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	46
CAPÍTULO IV.....	48
METODOLOGÍA.....	48
4.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	48
4.1.1. <i>Tipo de investigación</i> .....	48
4.1.2. <i>Nivel de investigación</i> .....	48
4.1.3. <i>Diseño de investigación</i> .....	48
4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	48
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
4.3.1. <i>Población de estudio</i> .....	49
4.3.2. <i>Tamaño de la muestra</i> .....	50
4.4 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	51
4.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	52
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	54
4.6.1. <i>Técnicas de investigación</i> .....	54
4.6.2. <i>Instrumentos de investigación</i> .....	54
4.6.2.1. Clima laboral.....	54
4.6.2.2. Engagement.....	57
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	61

CAPÍTULO V.....	62
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	62
5.1 ANÁLISIS INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	62
5.1.1. <i>Clima laboral</i> .....	62
5.1.1.1. Situación de clima laboral en la Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023. ....	62
5.1.1.2. Dimensión estructura .....	63
5.1.1.3. Dimensión responsabilidad.....	64
5.1.1.4. Dimensión recompensa.....	65
5.1.1.5. Dimensión desafío .....	66
5.1.1.6. Dimensión relaciones.....	67
5.1.1.7. Dimensión cooperación .....	68
5.1.1.8. Dimensión estándar .....	69
5.1.1.9. Dimensión conflicto.....	70
5.1.1.10. Dimensión identidad.....	71
5.1.2. <i>Engagement</i> .....	73
5.1.2.1. Situación general de engagement en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023. ....	73
5.1.2.2. Dimensión vigor .....	74
5.1.2.3. Dimensión dedicación .....	76
5.2.1.4. Dimensión absorción .....	77
5.1.3. <i>Prueba de hipótesis</i> .....	79
5.1.4. <i>Discusión de resultados</i> .....	81

CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES.....	84
APÉNDICES.....	90
APÉNDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA.....	90
APÉNDICE 2. INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS .....	92
<i>Cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer</i> .....	92
<i>Cuestionario de UWES-17 - Engagement</i> .....	95
6. Otros anexos necesarios que respalden la investigación.....	96
ANEXO 1. PRUEBA DE NORMALIDAD .....	96
ANEXO 2. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Dimensiones de clima laboral por diferentes autores.</i> .....	35
<b>Tabla 2</b> <i>Cuadro comparativo de los modelos de engagement.</i> .....	40
<b>Tabla 3</b> <i>Distribución poblacional - Cersa Construcción y Capacitación SAC.</i> .....	50
<b>Tabla 4</b> <i>Tamaño de la muestra por conveniencia.</i> .....	50
<b>Tabla 5</b> <i>Operacionalización de variables.</i> .....	52
<b>Tabla 6</b> <i>Escala de calificación de la variable de clima laboral.</i> .....	54
<b>Tabla 7</b> <i>Ficha técnica: escala empresarial de Litwin y Stringer.</i> .....	55
<b>Tabla 8</b> <i>Ficha técnica: cuestionario de Utrecht Work Engagement.</i> .....	57
<b>Tabla 9</b> <i>Escala de calificación de la variable engagement.</i> .....	60
<b>Tabla 10</b> <i>Clima laboral de la Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> .....	62
<b>Tabla 11</b> <i>Dimensión estructura-Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023....</i>	63
<b>Tabla 12</b> <i>Dimensión responsabilidad- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> .....	64
<b>Tabla 13</b> <i>Dimensión recompensa-Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.</i> 65	65
<b>Tabla 14</b> <i>Dimensión desafío- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> .....	66
<b>Tabla 15</b> <i>Dimensión relaciones- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023. .</i>	67
<b>Tabla 16</b> <i>Dimensión cooperación- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.</i> .....	68
<b>Tabla 17</b> <i>Dimensión estándar- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023. ...</i>	69
<b>Tabla 18</b> <i>Dimensión conflicto- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023. ...</i>	70
<b>Tabla 19</b> <i>Dimensión identidad- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023. ..</i>	71

<b>Tabla 20</b> <i>Puntajes normalizados para UWES-17- Situación general de engagement.</i> .....	73
<b>Tabla 21</b> <i>Puntajes normalizados para UWES-17- Dimensión vigor.</i> .....	74
<b>Tabla 22</b> <i>Puntajes normalizados para UWES-17- Dimensión dedicación.</i> .....	76
<b>Tabla 23</b> <i>Puntajes normalizados para UWES-17- Dimensión absorción.</i> .....	77
<b>Tabla 24</b> <i>Prueba de normalidad – Shapiro Wilk.</i> .....	79
<b>Tabla 25</b> <i>Coefficiente de correlación Spearman</i> .....	80
<b>Tabla 26</b> <i>Matriz de consistencia metodológica</i> .....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Esquema de clima laboral.</i> .....	32
<b>Figura 2</b> <i>Factores impulsores del engagement.</i> .....	42
<b>Figura 3</b> <i>Relación de variables.</i> .....	46
<b>Figura 4</b> <i>Fórmula de Alfa de Cronbach.</i> .....	56
<b>Figura 5</b> <i>Análisis de fiabilidad.</i> .....	56
<b>Figura 6</b> <i>Ajuste entre versiones unifactoriales y trifactoriales del UWES-17.</i> .....	58
<b>Figura 7</b> <i>Correlaciones entre los factores latentes y manifiestos del UWES-17.</i> .....	59
<b>Figura 8</b> <i>Alfa de Cronbach de las escalas del UWES.</i> .....	59
<b>Figura 9</b> <i>Puntajes normalizados para el UWES-17.</i> .....	61
<b>Figura 10</b> <i>Clima laboral en la Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> .....	62
<b>Figura 11</b> <i>Dimensión estructura- Empresa Cersa y Construcción SAC- 2023.</i> .....	63
<b>Figura 12</b> <i>Dimensión responsabilidad- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.</i> .....	64
<b>Figura 13</b> <i>Dimensión recompensa- Empresa Cersa y Construcción SAC- 2023.</i> .....	65
<b>Figura 14</b> <i>Dimensión desafío- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.</i> ....	66
<b>Figura 15</b> <i>Dimensión relaciones- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.</i>	67
<b>Figura 16</b> <i>Dimensión cooperación- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> .....	68
<b>Figura 17</b> <i>Dimensión estándar- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> ....	69
<b>Figura 18</b> <i>Dimensión conflicto- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> ..	70
<b>Figura 19</b> <i>Dimensión identidad- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> .	71
<b>Figura 20</b> <i>Engagement en la Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.</i> .....	73

**Figura 21** *Dimensión vigor- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023. .... 75*

**Figura 22** *Dimensión dedicación- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*

..... 76

**Figura 23** *Dimensión absorción- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023. 78*

**Figura 24** *Prueba de normalidad ..... 96*

**Figura 25** *Coefficiente de correlación de Spearman..... 96*

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Identificación del problema

A lo largo de las últimas décadas, se han desarrollado ideas iniciales acerca del clima laboral, las cuales han sido objeto de un estudio más profundo en la actualidad. Según los expertos, en especial, Chiavenato (2002), se refiere a el clima laboral como la convivencia en el entorno de trabajo, donde se comparten hábitos, valores, prácticas y procedimientos laborales. Además, el éxito de una empresa no se limita únicamente a resultados económicos, sino que también es fundamental contar con un ambiente laboral agradable y considerar otros factores relevantes. Según, Andina (2018), “El 81 % de los colaboradores considera el clima laboral muy importante para su desempeño, en tanto, el 86% de los peruanos estaría dispuesto renunciar a su trabajo si tuviera un mal clima laboral”.

Lamentablemente, y de acuerdo con Gestión (2021), “El 55% de los trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales”. Además, el artículo señala que brindar apoyo a los empleados cuando se equivocan facilita que exploraren nuevas ideas, proponer soluciones innovadoras, pensar de manera creativa y mostrar un mayor compromiso con la organización. Asimismo, es preocupante observar que Díaz (2021) comenta: “En el Perú más del 80% de directivos de recursos humanos y de empresas refieren que la inexistencia del engagement es uno de los principales desafíos que acontecen en las empresas y solo el 7% de las empresas estiman poseer trabajadores engagement y desarrollar técnicas de retención”. A pesar que hay una creciente sobre la importancia del compromiso aún se carece la necesidad de acciones concretas para fomentarlo.

Efectivamente, cuanto más un colaborador experimente estados emocionales positivos durante su día de trabajo, es probable que exhiba un mayor nivel de compromiso. Es importante tener en cuenta que el compromiso está estrechamente relacionado con el nivel de involucramiento, pero también debemos considerar que es un concepto que abarca aspectos cognitivos, emocionales y conductuales.

Fundamentado en lo anterior, se ha llevado a cabo la investigación sobre “Relación entre Clima Laboral y Engagement en la empresa Cersa Constructora y Capacitadora SAC-2023”. Esta empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Cajamarca y brinda los siguientes servicios: consultoría y capacitación en ingeniería geológica, hidráulica y civil; en la actualidad cuenta con 13 colaboradores. Por otro lado, según su gerente, a pesar de las estrategias que ha aplicado para fomentar la integración y el compromiso laboral entre sus colaboradores, el ambiente empresarial sigue presentando problemas de: comunicación interna, alta rotación en el área administrativa y relaciones informales negativas entre los trabajadores.

Por lo tanto, el presente estudio de investigación se centra en determinar la relación entre el clima laboral y el engagement en la empresa Cersa Constructora y Capacitadora SAC, con el propósito de identificar y recomendar medidas para tratar las i suficiencias existentes en dicha organización.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cuál es la relación del clima laboral y el engagement en el personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la situación en el engagement del personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC?

¿Cuál es la situación en el clima laboral en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima laboral y engagement en el personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca, 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Analizar la situación en el clima laboral en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.

Conocer y analizar la situación de engagement del personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.

## **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.4.1. Justificación teórica- científica**

La investigación propuesta busca contribuir el marco teórico de las variables en estudio. Ya que se sustenta que el clima laboral es fundamental para el desempeño, satisfacción, compromiso y motivación. Igualmente, sostiene que el clima laboral está conformado por diferentes dimensiones, y estas varían en cada organización. Por tanto, es de vital importancia comprender el clima laboral en el que se desenvuelven los individuos, identificando las dimensiones que generan aspectos positivos y negativos e intervenir en las que causan conflicto.

En segundo lugar, el engagement, el cual, aunque sigue siendo objeto de investigación, según autores han identificado que es un estado mental en el que los colaboradores muestran actitudes de mejora continua, positividad y retroalimentación constante. Este estado genera motivación, compromiso y enriquece las habilidades interpersonales de los individuos. Como resultado, cada vez se promueven más estrategias orientadas a aumentar el engagement en los colaboradores.

Por lo tanto, esta investigación pretende contribuir sobre la relación de las variables del clima laboral y el engagement, dado su impacto en el comportamiento de los colaboradores. Los hallazgos obtenidos aportarán un entorno laboral más favorable, donde los objetivos individuales y empresariales se fusionen, generando una mayor satisfacción y compromiso en la organización.

#### ***1.4.2. Justificación práctica***

La relevancia práctica de esta investigación radica en su capacidad para ofrecer un referente teórico/práctico y orientador que permita solucionar los problemas identificados, así como fortalecer el clima laboral y el nivel de compromiso en la empresa “Cersa Construcción y Capacitación” SAC.

#### ***1.4.3. Justificación académica***

Esta investigación no solo tiene el potencial de ser una referencia para futuros estudios, sino que también ayudará a la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC en tener una base sólida para tratar su problemática actual y mejorar tanto el clima laboral como el engagement en sus colaboradores, ya que podrá implementar las recomendaciones derivadas de este estudio.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### ***1.5.1. Limitación externa***

El tiempo del personal es limitado debido a la carga laboral por lo que pudo obstaculizar la aplicación de los instrumentos. Sin embargo, se logró coordinar su aplicación durante las horas de descanso.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### ***2.1.1. Antecedentes internacionales***

Segun, Rozman & Sturkelj (2021), *Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organizations*. (Artículo Científico). Revista Científica, Routledge: Taylor & Francis Group. Plantearon como objetivo examinar el impacto de los componentes del clima laboral en el compromiso laboral de los empleados en empresas eslovenas de tamaño medio.

Dicha investigación es tipo exploratoria y diseño experimental, además fue aplicada a 1,000 empresas medianas. Para la obtención de los resultados del clima laboral se empleó el cuestionario de Shafer et. y para la medición del engagement emplearon el cuestionario de Robinson y Gallup; cada cuestionario se midió con escala Likert, además ambos tienen una fiabilidad superior de 0,90 (Alfa de Cronbach). Los resultados obtenidos fueron mediante un análisis factorial exploratorio, los cuales evidencian y afirman que los componentes del clima laboral (relación, satisfacción, liderazgo y motivación) tiene un impacto positivo en el compromiso laboral de los colaboradores.

Asimismo, Lizarazo & Ruiz (2019), *Clima Laboral y Engagement en una Empresa del Sector Avícola de un Municipio de Girón*. (Tesis de Grado). Universidad Pontificia Bolivariana. Los objetivos específicos que se plantearon fueron evaluar el clima laboral y determinar el nivel de engagement, optando así, como objetivo principal, determinar si existe una relación entre engagement y clima laboral en una empresa avícola.

La investigación es tipo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Utilizaron el cuestionario ECO (Escala de Clima Laboral) con una fiabilidad de 84,4 (Alfa de Cronbach) y el cuestionario UWES para la medición de engagement, con una fiabilidad de 0,80 (Alfa de Cronbach). Por otro lado, emplearon la correlación de Pearson para la obtención de resultados, obteniendo un coeficiente de 0,454. Por lo tanto, los hallazgos revelaron una relación positiva significativa de nivel alto entre el engagement y el clima laboral en los colaboradores, además los niveles de engagement son de 4,9 y la percepción que tienen los trabajadores es positiva. Lo que indica que el engagement y el clima laboral si se asocian.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Para, Hinostroza (2019). *Clima Laboral y Engagement de los Docentes de la Institución Educativa Adventista Americana de Juliaca, 2019*. (Tesis de Grado). Universidad Peruana Unión. Propusieron como objetivo principal determinar en qué medida el clima laboral se relaciona con el engagement de los docentes en la Institución Educativa Adventista Americana de Juliaca en 2019, debido a que formularon como objetivos específicos determinar la relación del clima laboral con cada dimensión del engagement (vigor, dedicación y absorción).

Se llevó a cabo un estudio descriptivo-correlacional. Para medir la variable de clima laboral, se utilizó el cuestionario de Chávez y Ponce, el cual mostró una fiabilidad del 0.81 según el coeficiente de Cronbach. Además, se aplicaron dos cuestionarios de Vargas para medir el engagement, los cuales presentaron una fiabilidad del 0.84 según el coeficiente de Cronbach. El coeficiente de correlación de Spearman fue el siguiente,  $Rho=0,694$ , indicando que el clima laboral si se relaciona con el engagement, además, se comprobó que es un relacionamiento moderado/positiva ya que se obtuvo un relacionamiento de; 66,6%, 45% y 64.4% en las

dimensiones de engagement (vigor, dedicación y absorción consecutivamente), acreditando que a medida se mejora el clima laboral también se incrementa el nivel de engagement en los docentes.

Según, Burga & Manrique (2019). *Clima Laboral y Relación en el Engagement de los Egresados de los Programas de Capacitación Laboral Juvenil de las Escuelas Corporativas en el 2017-2018*. (Tesis de Grado). Universidad de Ciencias Aplicadas. De acuerdo con el objetivo principal se decidió determinar la relación entre el clima laboral y el engagement de los egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las Escuelas Corporativas Alicorp S.A.A en 2017-2018, ya que propusieron de manera específica identificar y conocer la relación de las dimensiones del clima laboral (autonomía, motivación, predisposición a los cambios tecnológicos y recompensa) con el engagement.

Ante ello, se desarrolló un enfoque cuantitativo de investigación correlacional. Además, se aplicó un cuestionario de elaboración propia la cual tuvo que ser validado mediante juicio de expertos, siendo un 99.50 de concordancia de jueces y con una confiabilidad de 0.702 (alfa de Cronbach). Por otra parte, se utilizó la correlación de Spearman para el análisis de datos, siendo  $Rho = 0.963$ . Revelando que el clima laboral se relaciona directa y positivamente, de nivel alto con el engagement de los egresados, lo cual valida la hipótesis planteada. Además, se logró identificar que todas las dimensiones del clima laboral si se relacionan de manera significativa con el engagement. En otras palabras, el clima laboral puede tener resultados significativos en el engagement.

Por otro lado, Arellano, Azaña, & Liza (2020). *Análisis de la relación entre el clima laboral y el engagement en una institución de la red de EsSalud de Lima-Provincia, utilizando las herramientas de medición de clima laboral del MINSA y el UWES-17 para el engagement. Caso de estudio: Hospital II Gustavo Lanatta Luján-Huacho en el primer semestre del 2019*.

(Tesis de Grado). Universidad Pontificia Católica del Perú. Tuvieron como objetivo principal analizar la relación entre el clima laboral y el compromiso entre los empleados, además, propusieron de manera específica medir y analizar la relación entre ambas variables, también identificar qué factores incluyen de manera positiva para así recomendar formas de mejora.

Se efectuó una investigación tipo correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. Se empleó, el cuestionario del MINSA para la evaluación de clima laboral, con una fiabilidad del 0.95 y UWES-17 para la medición de engagement, con una fiabilidad de 0.92, ambas según el coeficiente de Alfa de Cronbach. Se utilizó el coeficiente de Pearson, obteniendo el 0,72, es decir, un relacionamiento altamente positivo entre las variables de estudio, también se empleó el análisis de regresión múltiple mostrando el clima laboral es un predictor significativo en el compromiso de los empleados. Demostrando que sí existe una relación positiva, nivel alto entre ambas variables, de igual manera, indicaron que los factores más importantes del clima laboral son: conciliación de la vida laboral y familiar, liderazgo, relaciones laborales y organización del trabajo, por último, remarcan que se puede aumentar más el compromiso de los empleados si siguen promoviendo un clima laboral positivo.

Del mismo modo, Trigozo, Sánchez, Troya, & Cruz (2022). *Clima Laboral y Engagement en una Entidad Prestadora de Servicios de Salud en el No riente peruano, en Tiempos de COVID 19*. (Artículo Científico). Revista UNAAA Ciencia-Perú. Planteó como objetivo determinar la correlación entre el clima laboral y el engagement en los colaboradores del Hospital II Tarapoto – EsSalud.

Se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y corte transaccional. Los autores utilizaron la encuesta de clima laboral Palma Carrillo y la encuesta UWES-17. La encuesta de clima laboral Palma Carrillo tiene

una fiabilidad de 0,962 (Alfa de Cronbach), y la encuesta UWES-17 tiene una fiabilidad de 0,926 (Alfa de Cronbach). Para analizar los datos se utilizó la correlación de Spearman ( $Rho = 0,566$ ). Demostrando que, si existe una relación de nivel moderado entre el clima laboral y el engagement, mientras tanto se perciba un clima laboral favorable, el engagement también será positivo y negativo si el clima laboral es desfavorable.

De igual manera, Sarmiento (2018). *Clima Social Laboral y Engagement en los Trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca, Sede Cusco-2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Busca determinar la intensidad de la relación entre el clima social laboral y el engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018. Debido a que de manera específica plantearon determinar cómo se percibe el clima laboral y describir el nivel de engagement de los trabajadores.

Se efectuó una investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y corte transaccional. Se puso en práctica el cuestionario de Palma Carrillo para el análisis del clima laboral, la cual mostró una confiabilidad de 0.962 (Alfa de Cronbach), y la encuesta UWES-17 para la evaluación del engagement, la cual presentó una confiabilidad de 0.926 (Alfa de Cronbach). Por otro lado, se usó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo ( $Rho = 0.566$ ), lo cual confirma que sí existe correlación positiva de nivel alto entre el clima laboral y engagement, sin embargo, se identificó que más del 80% de los colaboradores perciben el clima laboral deficiente/regular, de igual manera más del 80% tienen un nivel de engagement bajo/regular.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Según, Cabanillas (2019). *La Motivación del Personal y su Influencia en el Compromiso Laboral (Engagement) en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, de*

*la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca. Siendo el objetivo principal determinar la influencia de la motivación de personal en el compromiso empresarial en la Facultad Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca. 2019. Precisando como objetivos específicos determinar la influencia de la remuneración, condiciones laborales y relaciones interpersonales.*

Se realizó una investigación de tipo correlacional/ descriptiva, diseño no experimental y transversal. Se empleo un solo cuestionario para evaluar ambas variables, obteniendo una fiabilidad del 0,812, según el coeficiente de Alfa de Cronbach. Además, se comprobó, mediante el coeficiente de Pearson ( $Rho = 0.527$ ), que existe una relación positiva de nivel moderado, también se identificó que el 59% del personal tiene una percepción alta en motivación, de igual manera, se percibe un 71% de compromiso laboral alto.

Para, Saavedra (2021). *Motivación Laboral y Engagement de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Llacanora, Cajamarca 2021. (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte. Presenta como objetivo principal determinar la relación entre la motivación laboral con el engagement de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Llacanora, Cajamarca en 2021. Asimismo, de manera específica busca determinar relación entre la necesidad de logro, poder y afiliación con el engagement.*

Se llevó a cabo una investigación no experimental, transversal y de tipo descriptivo-correlacional. Para la variable de motivación laboral se empleó el cuestionario de Steers R, con una fiabilidad del 0.959 y para la medición del engagement se utilizó el cuestionario UWES-17, con una confiabilidad de 0.93, ambas según el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos se realizó mediante la correlación de Pearson ( $Rho = 0.479$ ). Validando que existe una relación directa significativa entre la motivación laboral y el engagement de los

colaboradores de la Municipalidad Distrital de Llacanora, es decir, entre mayor sea la motivación laboral, mayor será el engagement. Además, se identificó que existe una relación fuerte en la dimensión de logro, sin embargo, en la dimensión de necesidad de poder y afiliación tienen una correlación más débil.

Asimismo, Ruiz (2021). *El Liderazgo Directivo y el Engagement de los Docentes de la Institución Educativa Emblemática San Ramón de Cajamarca*. (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo. El objetivo principal es determinar la relación entre el liderazgo directivo y el engagement de los docentes de la I.E.E. "San Ramón" ubicada en Recoleta de Cajamarca en 2021. Asimismo, también se identificó objetivos particularmente en identificar la relación de liderazgo autocrático, transformacional y estratégico, con el engagement.

Se llevó a cabo una investigación de diseño correlacional, tipo básica, no experimental y transversal. Para ello, se utilizó la correlación de Spearman ( $Rho = 0.686$ ) y se aplicaron encuestas con medición de Likert (con una fiabilidad de 0.966 según el Alfa de Cronbach), las cuales fueron validadas por tres expertos. Los resultados demostraron una relación significativa y de nivel moderado entre el liderazgo directivo y el engagement de los docentes de la I.E.E. "San Ramón" en Recoleta de Cajamarca en 2021, también, se demostró que hay una relación muy alta respecto a liderazgo democrático, nivel moderado en liderazgo autocrático y nivel alto en liderazgo transformacional, en su relación con el engagement.

## **2.2. Bases teóricas**

En esta parte del estudio se exponen las diversas facetas y descripciones que respaldaron las variables de análisis.

### **2.2.1. Clima laboral**

#### **2.2.1.1. Definición**

Para Brunet (1983), hace énfasis en la formación, medición y efectos del clima laboral tanto en los colaboradores como en la organización en su conjunto.

Para él, el clima laboral se presenta en tres enfoques:

**Medida perceptiva de los atributos individuales:** están estrechamente relacionados con los valores y necesidades de cada persona, más que con las características propias de la organización. Esto implica que la percepción del clima laboral por parte de cada individuo está influenciada principalmente por las necesidades que la empresa puede satisfacer para ellos. Como resultado, el clima laboral no puede ser estable en el tiempo ni uniforme en toda la organización.

**Medida perceptiva de los atributos empresariales:** está definido como las variables propias de la organización, como su estructura y procesos internos, interactúan con la personalidad de los individuos para generar las percepciones que se tienen del clima laboral.

**Mediante la evaluación de estas percepciones:** permite analizar cómo las características específicas de una empresa se relacionan con el rendimiento que los colaboradores logran alcanzar.

Asimismo, para Sandoval (2004), menciona que las definiciones de clima laboral explican las cualidades del entorno laboral, además, son percibidas de manera directa o indirecta por los colaboradores que trabajan en dicho entorno. Estas características, que tienden a ser estables a lo largo del tiempo, varían entre empresas e incluso entre distintas áreas dentro de una misma empresa.

De igual manera, Litwin & Stringer (1968), confirman que el clima son los efectos subjetivos percibidos formando un ambiente informal caracterizado por actividades, creencias, valores y motivación de las personas que laboran.

Ante ello, se podría argumentar que el clima laboral es una impresión subjetiva positiva o negativa de los colaboradores debido a diversos factores, por ejemplo: procedimientos formales, salario, ambiente informal, entre otros, asimismo, esta percepción varía en cada organización.

#### **2.2.1.2. Importancia**

Para mantener un ambiente de trabajo positivo y favorable, Brunet (1983), resalta la importancia de centrarse en los siguientes aspectos clave en su investigación:

Analizar las causas de los conflictos, el estrés y la insatisfacción que generan actitudes negativas hacia la organización.

Iniciar y mantener un proceso de cambio que brinde al administrador información específica sobre los aspectos en los que debe intervenir.

Seguir de cerca el desarrollo de la organización y anticipar los posibles problemas que puedan surgir.

Por otro lado, Boggio (2021), afirma que las empresas consideran el clima organización como un simple indicador y no observan el verdadero impacto de la información que habla de las prácticas empresariales y su relación de aceptación o rechazo de las personas frente a las mismas. Asimismo, el clima de trabajo influye directamente en el trabajo desempeño de las funciones de sus trabajadores, es decir, según como se perciba el clima en la empresa, los colaboradores rendirán frutos mediante las funciones que realizan.

De igual manera, Contreras & Matheson (1984), sostiene que el clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

### 2.2.1.3. Teoría del Clima laboral de Likert

Por otro lado, Brunet (1983), menciona la teoría del clima laboral de Likert debido a su capacidad para explicar y extrapolar la naturaleza de los climas estudiados. Esta teoría permite analizar el papel de las variables que conforman el clima observado y establecer relaciones de causa y efecto.

Likert (1968), propone una teoría de análisis y diagnóstico del sistema empresarial basada en una trilogía de variables, las cuales son las siguientes:

**Variables causales:** son elementos que pueden ser modificados o transformados por los miembros de la organización, además, tienen un impacto en la dirección y resultados de una organización.

**Variables intermediarias:** representan la condición interna y el bienestar de una empresa, como por ejemplo las motivaciones, actitudes, metas de rendimiento, eficacia en la comunicación y toma de decisiones, entre otros aspectos.

**Variables finales:** son variables que están influenciadas por las dos variables anteriores y representan los resultados logrados por la organización, como la productividad, los gastos, las ganancias y las pérdidas. Estas variables son indicadores de la eficacia de la empresa.

Por otra parte, Likert (1968), menciona que el conjunto de esas variables compone ocho dimensiones y que permiten identificar cuatro climas diferentes. Estos tipos de climas son los siguientes:

**Sistema I- Clima autoritarismo explotador:** la dirección de la organización tiene una actitud desconfiada hacia los empleados y toma decisiones de manera centralizada. Esto crea un ambiente de trabajo donde los empleados experimentan miedo, castigos y amenazas, con algunas

oportunidades de recompensa. La satisfacción de las necesidades de los empleados se ve limitada a aspectos psicológicos y de seguridad.

**Sistema II- Clima autoritarismo paternalista:** la dirección de la organización adopta una actitud condescendiente hacia los empleados, ocasionalmente permitiendo que las decisiones sean tomadas por niveles jerárquicos inferiores. Se emplean recompensas y, en ocasiones, castigos como principales mecanismos de motivación para los trabajadores. La dirección se concentra en satisfacer las necesidades sociales de los empleados, lo cual genera una apariencia de estabilidad y estructura en el entorno laboral.

**Sistema III- Consultivo:** la toma de decisiones se concentra en la alta dirección, pero se otorga cierta autonomía a los subordinados en niveles inferiores. La comunicación es descendente y se utilizan recompensas y, en ocasiones, castigos para motivar a los empleados. Existe una interacción moderada entre superiores y subordinados, y se busca satisfacer las necesidades de prestigio y estima. El enfoque de gestión se basa en el logro de objetivos establecidos.

**Sistema IV- Participación en grupo:** la dirección muestra confianza en sus empleados y fomenta la toma de decisiones distribuida en toda la organización, con una buena integración en cada nivel jerárquico. La comunicación se caracteriza por ser lateral, promoviendo la interacción entre colegas. Los empleados se sienten motivados por su participación e implicación en las decisiones y actividades laborales. Existe una relación amistosa entre superiores y subordinados.

En función de la teoría de Likert, los sistemas I y II corresponderían un clima cerrado (organización burocrática, rígida, insatisfacción, desconfianza y relaciones tensas), mientras que los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto (dinámica, capaz de alcanzar objetivos, satisfacción, compromiso e interacción con la toma de decisiones).

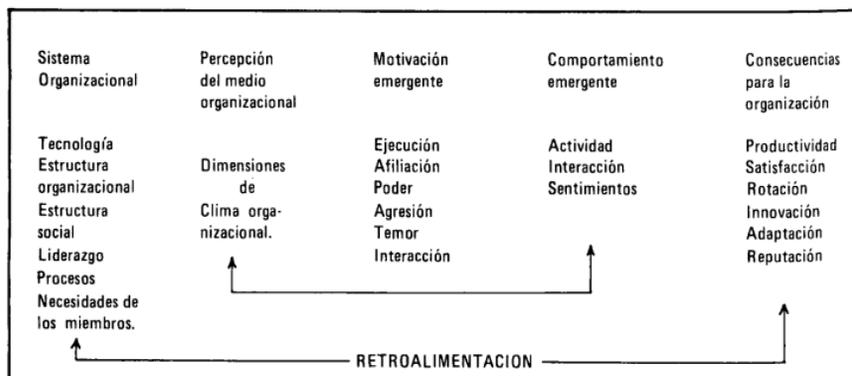
### 2.2.1.4. Teoría de Litwin y Stringer

Para, Litwin & Stringer (1968), describen las condiciones que rodean el entorno laboral como el “clima laboral”, y se fundamenta en aspectos que motivan o influyen en la conducta de los empleados. Dicho esto, propusieron un modelo que identifica el ambiente como un factor clave que influye en todas las empresas, asimismo mencionan que la motivación y la conducta están altamente influenciadas por los líderes que guían la organización. Además reconocen que pueden existir factores irracionales que los empleados pueden no ser conscientes de su impacto entre sí. Se destaca que el clima laboral tiende a mostrar características de deterioro con el tiempo pero si hay alteraciones es en periodos muy cortos tiende a retornar a los niveles normales básicos. Por otro lado, esta teoría examina la interacción lo que permite comprender el ambiente que predomina, inclusive en grandes empresas sin la necesidad de recopilar una gran cantidad de datos y reconoce la existencia de múltiples enfoques alternativos que podrían mejorar el clima laboral.

Por otro lado, Litwin & Stringer (1968), mediante representan el proceso del clima laboral y como la interacción y retroalimentación forman gran parte de ello.

#### Figura 1

*Esquema de clima laboral.*



*Nota.* Obtenido de Motivación y Clima laboral de Litwin y Stringer (1968)

De acuerdo con la Figura 1, se puede resumir en lo siguiente; la percepción del ambiente empresarial tiene una influencia directa en el comportamiento de los individuos, manifestándose a través de diversas actividades y suscitar sentimientos. Esta interacción puede generar motivación, la cual puede desencadenar diferentes respuestas en los colaboradores, tales como empoderamiento, agresión, temor, compromiso o búsqueda de afiliación. Como resultado de estas respuestas, se pueden observar impactos significativos en la productividad, satisfacción laboral, rotación de personal, capacidad de innovación e incluso en la reputación de la empresa.

Por lo tanto, es fundamental establecer un proceso de retroalimentación con el sistema empresarial, que incluya aspectos como la estructura, la tecnología, la dinámica social, el liderazgo, las prácticas de gestión, los procesos de toma de decisiones y las necesidades individuales de los miembros del equipo. Esto se hace necesario para asegurar que las consecuencias de esta interacción sean en su mayoría positivas y contribuyan al bienestar general de la organización.

#### **2.2.1.5. Dimensiones del clima laboral**

En relación a lo expuesto previamente, Brunet (1983), sostiene que uno de los instrumentos más comúnmente empleados para evaluar el clima laboral en una organización es la adaptación de los cuestionarios de Likert.

Estos cuestionarios miden la percepción de clima en función de 8 dimensiones que siguientes:

**Los métodos de mando:** la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

**Las características de las fuerzas motivacionales:** los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder sus necesidades.

**Las características de los procesos de comunicación:** la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlo.

**Las características de los procesos de influencia:** la importancia de la interacción superior/subordinado para establecer objetivos empresariales.

**Las características de la toma de decisiones:** la pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

**Las características de los procesos de planificación:** la forma en cómo se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

**Las características de los procesos de control:** el ejercicio y la distribución del control entre las instancias empresariales.

**Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** la planificación, así como la formación deseada.

No obstante, Brunet (1983), señala que este tipo de cuestionario puede resultar extenso y puede presentar desafíos en la interpretación de los resultados. Sin embargo, sostiene que, sin importar qué cuestionario utilice un especialista en administración para evaluar el clima de su organización, es fundamental que este abarque al menos las siguientes cuatro dimensiones:

**Autonomía individual:** engloba la responsabilidad, la autonomía de los individuos y la rigidez de las normas de la organización. La característica principal de esta dimensión es la capacidad del individuo para actuar como su propio jefe y mantener cierto poder de decisión para sí mismo.

**Grado de estructura que impone el puesto:** evalúa el nivel en el que los empleados reciben y comprenden los objetivos y métodos de trabajo que son establecidos y comunicados por sus superiores.

**Tipo de recompensa:** analiza las recompensas en términos monetarios y las oportunidades de promoción dentro de la organización.

**Consideración, agradecimiento y apoyo:** hacen referencia a la atención y apoyo que un empleado recibe de su supervisor.

Aun así, menciona a otros autores que han propuesto dimensiones alternativas en sus cuestionarios, resaltando a los siguientes:

### Tabla 1

*Dimensiones de clima laboral por diferentes autores.*

Autor(es)	Dimensiones	Característica principal
<b>Litwin y Stinger (1968)</b>	Estructura empresarial, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, normas y conflicto.	Es una versión más abreviada (51 preguntas) puede ser una alternativa sobre todo porque está contenida en una sola página y puede responderse fácilmente.
<b>Schnedider y Barlett (1968)</b>	El apoyo patronal, la estructura, la implicación con los nuevos empleados, los conflictos, la autonomía de los empleados y el grado de satisfacción general.	Según Burnet puede ser empleado también como instrumento de selección que permite elegir individuos cuya percepción del trabajo por realizar y de la organización encaje bien con la percepción que tienen los empleados de la organización.
<b>Pritchard y Karasick (1973)</b>	Autonomía, conflictos y cooperación, relaciones sociales; estructura, endimimiento, estatus, flexibilidad y centralización de la toma de decisiones y apoyo.	Desarrollaron un instrumento de medida del clima que estuviera compuesto por dimensiones independientes, completas y descriptivas.
<b>George Crane</b>	La autonomía, la estructura, la consideración, la cohesión, misión e implicancia.	Adaptado a empresas escolares. Comprende 36 preguntas.
<b>Moos e Insel (1974)</b>	Implicación, cohesión, apoyo, autonomía, tarea, presión, claridad, control, innovación y confort.	Es susceptible de ser utilizado en la mayoría de las empresas (privadas, públicas y escolares).
<b>Browsers y Taylor (1970)</b>	Apertura a los cambios tecnológicos, recursos humanos, comunicación, motivación y toma de decisiones.	Destinado a medir las características globales de una organización. Este cuestionario mide en función de tres variables: el liderazgo, el clima laboral y la satisfacción.

*Nota.* Obtenido del Clima del Trabajo de las Empresas de Brunet (1983)

Como se puede observar en la tabla 1, existen diferentes propuestas de cuestionarios para evaluar el clima laboral, cada uno con enfoques específicos y distintas áreas de interés. Por ejemplo, el cuestionario de Schnedider y Barlett se centra en evaluar el ambiente psicológico y comprender las experiencias del empleado, mientras que el cuestionario de Pritchard y Karasick está más enfocada en la comunicación interna y la claridad de los objetivos. Crane, por otro lado, se distingue por identificar áreas específicas de mejora. Además, el cuestionario de Moos e Insel hace énfasis en el bienestar psicológico y su impacto en la salud mental, mientras que el de Browsers y Taylor está orientado hacia la satisfacción del empleado.

Por otro lado, y para esta investigación, se ha optado aplicar el cuestionario de Litwin & Stringer (1968), debido a varias razones fundamentales. En primer lugar, es un herramienta ampliamente utilizada y reconocida en el campo del clima laboral. En segundo lugar, su enfoque es más integrador ya que identifica los aspectos específicos del clima laboral que impactan en el comportamiento y desempeño. Esto permite obtener una comprensión más completa y detallada del ambiente laboral de la empresa, además, no es un cuestionario extenso, lo que lo hace adecuado para la empresa en estudio.

Además, este cuestionario examina nueve dimensiones:

**Estructura:** se refiere a la percepción y respeto por las reglas de la organización que los trabajadores deben seguir en relación a los canales formales, el cumplimiento de las obligaciones y políticas, respeto a la jerarquía, trámites y procedimientos que tienen que seguir para desarrollar sus actividades laborales.

**Responsabilidad:** es el sentimiento de que se debe cumplir con las obligaciones y asumir las consecuencias de las decisiones que se toman donde no es necesario una supervisión

constante desarrollándose la percepción de ser su propio jefe sin necesidad de tener doble control.

**Recompensa:** se refiere a la percepción de los miembros en relación a como se les compensa por los esfuerzos realizados por hacer una labor sobresaliente.

**Desafío:** es el sentimiento de capacidad de logro frente al riesgo que tienen los trabajadores y que la institución promueve cuando son necesarios para lograr los objetivos empresariales.

**Relaciones:** es el sentimiento de bienestar que tienen los trabajadores porque el ambiente de trabajo es grato y hay relaciones personales optimas tanto entre ellos como, los subordinados y las autoridades.

**Cooperación:** es la percepción de que existe un espíritu solidario y de colaboración entre todos los colaboradores.

**Estándares:** se refiere al sentimiento de los integrantes de la organización frente a la atención que se le da al logro del rendimiento laboral. Es importante que los trabajadores conozcan las metas explícitas y perciban las implícitas

**Conflictos:** es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas en cuanto surgen.

**Identidad:** se refiere a la sensación de que sus intereses personales están alineados con los objetivos laborales.

## 2.2.2. *Engagement*

### 2.2.2.1. **Definición**

Para, Salanova, Schaufeli, & Bakker (2004), el engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por: vigor, dedicación y absorción. Por otro lado, según Bosch, Ruimalló, & Morgado (2018), este compromiso influye en el comportamiento y el nivel de esfuerzo de los empleados en su trabajo. Aquellos con altos niveles de engagement muestran pasión, energía y una fuerte integración con sus tareas laborales.

Según, Quiroz & Muñoz (2015), el compromiso laboral se relaciona estrechamente con la identificación de los empleados con la organización en la que trabajan. Así que, el engagement o compromiso se relaciona tanto en tareas específicas como a la identificación con la organización.

Además, Robbins (2009) menciona tres componentes del compromiso laboral:

**Compromiso afectivo:** carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores.

**Compromiso para continuar:** valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla.

**Compromiso normativo:** obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas.

### 2.2.2.2. **Modelo de Maslach y Leiter**

Conforme (Maslach & Leiter, 1997), se plantean que el engagement se presenta como el polo opuesto al burnout. A diferencia de las personas que experimentan burnout, los empleados comprometidos muestran un vínculo energético y emocional con las tareas que realizan en el trabajo, sintiéndose capaces de enfrentar las demandas laborales. Además, sostienen que el engagement y el burnout representan dos extremos del bienestar en el trabajo. Mientras que el

burnout se caracteriza por el agotamiento, el cinismo y la baja eficacia profesional, el engagement se define por la energía, la implicación y la eficacia.

### **2.2.2.3. Modelo Demandas y Recursos Laborales**

Según, Bakker & Demerouti (2007), comentan que los recursos laborales comprenden aspectos físicos, sociales, empresariales y psicológicos, principalmente: autonomía, el apoyo de compañeros y supervisores, entornos laborales igualitarios, políticas de conciliación entre la vida personal y laboral. Estos recursos tienen como objetivo impulsar el rendimiento individual y facilitar el logro individual y empresarial. Por otro lado, las demandas laborales abarcan aspectos físicos, psicológicos, sociales y empresariales. Estas demandas se manifiestan en forma de presión laboral, relaciones emocionalmente exigentes con los clientes, sobrecarga cuantitativa de trabajo, conflicto y ambigüedad de roles, y un entorno físico desfavorable. Estas demandas laborales pueden agotar los recursos mentales y físicos de los trabajadores, generando costos fisiológicos y psicológicos. Es importante destacar que estas demandas son predictores importantes de agotamiento y problemas de salud psicosomática en el entorno laboral.

### **2.2.2.4. Modelo de Schaufeli, Salanova y Bakker**

Para Salanova, Schaufeli, & Bakker (2004), indican que el burnout y el engagement son dos conceptos distintos que requieren evaluaciones separadas e independientes cuando los trabajadores experimentan ambos estados psicológicos opuestos. Ambos constructos deben considerarse como entidades autónomas. Por lo tanto, obtener puntajes bajos en burnout no necesariamente significa tener puntajes altos en engagement. Basándose en esta premisa, se desarrolló un cuestionario autoadministrado llamado Utrecht Work Engagement Scale, que abarca tres dimensiones del engagement: vigor, dedicación y absorción.

**Tabla 2**

*Cuadro comparativo de los modelos de engagement.*

<b>Autor (es)</b>	<b>Modelos</b>	<b>Descripción</b>
Maslach y Leiter (1997)	Modelo de engagement como polo opuesto al Burnout (1997)	En este modelo se plantea que el compromiso en el trabajo es el extremo al burnout.
Bakker y Demerouti (2007)	Modelo de las Demandas y Recursos Laborales (DRL)	Este modelo sostiene que, al existir demandas laborales, aparecen situaciones de estrés y conducen al burnout, pero los que afrontan tales exigencias se encaminan a un proceso motivacional que genera engagement.
Schaufeli, Salanova y Bakker (2004)	Modelo de Schaufeli, Salanova y Bakker del Engagement (2004)	Este modelo evalúa el engagement de manera independiente del burnout.

*Nota.* Obtenido de estudio psicométrico del instrumento Utrecht Work Engagement Scales (UWES) en trabajadores millenials de una empresa privada de Lima Metropolitana de Covarrubias (2021)

Con el propósito del estudio, se consideró apropiado llevar a cabo la investigación siguiendo el modelo de Schaufeli, Salanova y Bakker sobre el engagement, ya que se alineaba con los objetivos planteados para el estudio.

#### **2.2.2.5. Dimensión y medida del engagement**

Para Salanova, Schaufeli, & Bakker (2004), el engagement es todo aquello que se construye intrínsecamente al combinar sentimientos positivos y sobre todo satisfactorios en

cuanto al trabajo que realiza una persona, asimismo, es la disposición del ser humano el cual se determina por las siguientes tres dimensiones:

**Vigor:** se caracteriza por la presencia de altos niveles de energía y resistencia mental durante el desempeño laboral. Se manifiesta mediante el deseo y la disposición de invertir esfuerzo en el trabajo, incluso cuando se presentan obstáculos o dificultades en el camino.

**Dedicación:** se refiere a una fuerte implicación y compromiso hacia el trabajo, acompañado de un sentido de significado y propósito. Se expresa a través de sentimientos de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío asociados al trabajo realizado.

**Absorción:** implica estar absolutamente concentrado en el trabajo, experimentar felicidad durante la realización de la actividad laboral, además dificultad para desligarse del trabajo y sintiendo que el tiempo pasa lentamente.

En base a ello, Salanova, Schaufeli, & Bakker (2004), desarrollaron un cuestionario nombrado Utrecht Work Engagement Scale para poder medir los niveles de engagement según las dimensiones mencionadas:

**Vigor:** evalúa 6 ítems (en mi trabajo me siento lleno de energía. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. Soy muy persistente en mi trabajo. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando); los cuales mide altos niveles de energía, resistencia mental durante el trabajo, el deseo de invertir más esfuerzo, la capacidad de no fatigarse fácilmente y la persistencia a pesar de las dificultades. Por lo tanto, si se obtiene una puntuación alta son colaboradores que invierten mucha energía en su trabajo.

**Dedicación:** evalúa 5 ítems (mi trabajo está lleno de significado y propósito. Estoy entusiasmado con mi trabajo. Mi trabajo me inspira. Estoy orgulloso del trabajo que hago. Mi

trabajo es retador); los cuales están en relación con el grado de significado, entusiasmo y sentimiento de orgullo del trabajo para la persona. Los empleados que obtienen una puntuación alta se identifican fuertemente con su trabajo, lo perciben como significativo e inspirador. Por otro lado, aquellos con una puntuación baja no se sienten identificados con su trabajo, lo perciben como carente de sentido y significado.

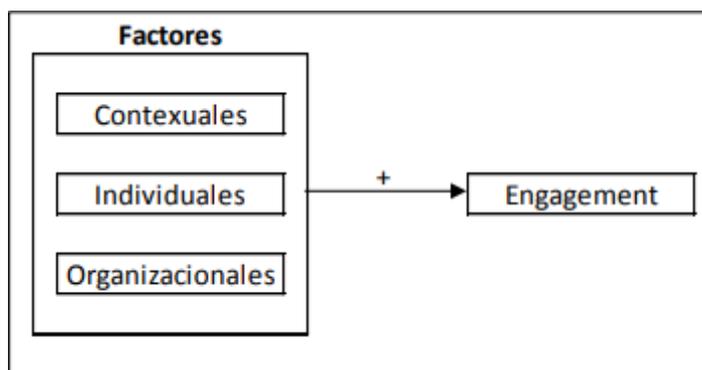
**Absorción:** mide 6 ítems (el tiempo vuela cuando estoy trabajando. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. Estoy inmerso en mi trabajo. Me “dejo llevar” por mi trabajo. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo); evaluando los sentimientos de felicidad y plenitud que experimenta una persona cuando está concentrada en su trabajo. Cuando se obtiene una puntuación significa que disfrutan y se encuentran inmersos en lo que hacen.

#### 2.2.2.6. Factores impulsores de engagement

Para, Espinosa (2017), se debe tener en cuenta que el engagement de los colaboradores puede verse impulsado por los siguientes factores, como se visualiza en la siguiente figura:

**Figura 2**

*Factores impulsores del engagement.*



*Nota.* Obtenido del engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios de Espinosa (2017)

Asimismo, Espinosa (2017), menciona de manera detalla cada factor:

**Factores individuales:** son las habilidades que el individuo posee para realizar un trabajo de manera efectiva. Además, implica el sentimiento de desafío y superación.

**Factores empresariales:** está relacionado con los recursos y herramientas proporcionadas por el empleador para llevar a cabo las tareas, así como el entorno laboral, las políticas establecidas y la orientación brindada.

**Factores contextuales:** surge de la interacción de los elementos mencionados anteriormente, donde una misma acción puede generar resultados distintos según el contexto en el que se lleva a cabo.

Ante ello, Grau (2018), comenta que es importante medir el engagement y el clima laboral, ya que ambos influyen significativamente en la experiencia y el desempeño de los empleados. Un clima laboral positivo, es decir, en donde se sientan valorados, apoyados y tienen un sentido de pertenencia en su entorno laboral, es más probable que se comprometan con su trabajo y contribuyan de manera proactiva. Por otro lado, un clima laboral negativo, caracterizado por el conflicto, falta de comunicación, falta de reconocimiento y falta de apoyo, puede conducir a niveles más bajos de engagement entre los empleados. En pocas palabras, un clima laboral positivo puede actuar como un facilitador del engagement, además, es importante que las empresas promuevan un clima laboral favorable que fomente el compromiso.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Absorción**

Es el estado en el que una persona se encuentra completamente concentrada y experimenta una sensación de felicidad en relación con su trabajo.

#### **Clima laboral**

Es calidad o característica del entorno de trabajo que los miembros de una organización perciben y experimentan, lo cual tiene un impacto en su comportamiento.

#### **Compromiso laboral**

El grado en el cual un empleado se identifica con una organización específica y sus objetivos, y tiene el deseo de mantener su relación con ella.

#### **Constructo**

Se refiere a una idea o concepto abstracto utilizado en la investigación y teoría científica para describir o explicar fenómenos. A diferencia de las variables directamente observables o medibles, los constructos son inferidos a través de indicadores o variables observables que permiten su comprensión.

#### **Dedicación**

Se caracteriza por una alta implicación y compromiso laboral, así como por experimentar un sentido de significado en el trabajo.

#### **Eficacia**

Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles.

#### **Engagement**

El estado mental de grado positivo se refiere a la condición en la que una persona se encuentra comprometida y comprometida con su trabajo en una organización.

**Estándares**

Son criterios establecidos para evaluar el rendimiento de algo.

**Organización**

Es un sistema en el que se coordinan de manera consciente actividades realizadas por dos o más personas, cuya colaboración mutua es fundamental para la existencia y funcionamiento de la misma.

**Sistemas**

Es la interrelación dinámica para llevar a cabo una actividad.

**Síndrome de Burnout**

El agotamiento laboral es un estado mental persistente y negativo que afecta a las personas en su entorno laboral.

**Vigor**

Son los niveles elevados de energía, capacidad de resistencia mental y una fuerte motivación para dedicar esfuerzo al trabajo.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Formulación de la hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

Existe una relación significativa entre el clima laboral y el engagement en el personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca, 2023.

##### 3.1.2. *Hipótesis específicas*

La situación de engagement del personal tiene una relación significativa en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.

El clima laboral tiene una relación significativa en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.

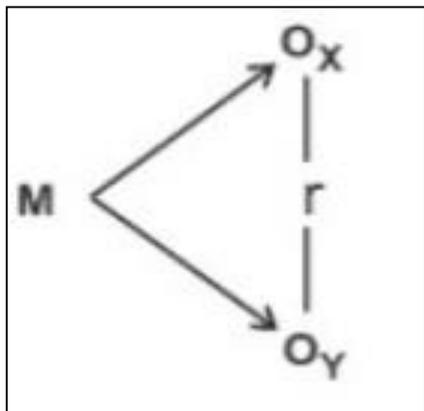
#### 3.2. Identificación de variables

Variable X: clima laboral

Variable Y: engagement

#### Figura 3

*Relación de variables.*



**Donde:**

**M:** muestra de estudio.

**Ox:** clima laboral.

**r:** relación entre ambas variables.

**Oy:** engagement.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### **4.1. Tipo y diseño de investigación**

##### ***4.1.1. Tipo de investigación***

Hernández, Fernández & Baptista (2014) exponen que la investigación es de tipo aplicada ya que se emplea y se comparó la teoría con los resultados de la investigación para dar solución a un problema determinado.

##### ***4.1.2. Nivel de investigación***

Según, Hernández, Fernández & Baptista (2014), la investigación es nivel descriptivo y correccional, ya que pretendió detallar aspectos y analizar la dirección e intensidad de la relación entre el clima laboral y engagement.

##### ***4.1.3. Diseño de investigación***

Asimismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014), indican que es una investigación transversal y no experimental, ya que en el estudio no se manipuló las variables y la recolección de información fue en un determinado periodo de tiempo.

#### **4.2. Método de investigación**

Según, Hernández, Fernández & Baptista, (2014), se empleó los métodos por la naturaleza de la investigación:

Analítico: se utilizó para desglosar el clima laboral y el engagement en sus componentes individuales o dimensiones. Este enfoque permitió un análisis minucioso de cada aspecto para comprender cómo interactúan entre sí y cómo impactan uno al otro dentro de la empresa en estudio.

Sintético: se aplicó para integrar diversos aspectos del clima laboral y el engagement. El objetivo es desarrollar una comprensión más completa de cómo estos conceptos se relacionan entre sí. Asimismo, se buscó identificar cómo las dimensiones estudiadas y otros factores contribuyen a crear un entorno laboral que promueva o inhiba el engagement de los empleados.

Inductivo: implicó la recopilación de datos específicos sobre el clima laboral y el engagement, utilizando instrumentos como las encuestas de Litwin y Stringer, y el UWES-17, asimismo, aplicando SPSS para verificar la correlación de ambas variables. A partir de estos datos, se obtuvieron tendencias que permitirán generar conclusiones más amplias sobre la relación entre ambas variables de estudio.

Deductivo: se utilizó teorías o principios generales sobre la relación entre el clima laboral y el engagement. Estas teorías se aplicaron luego a la empresa en estudio para derivar conclusiones específicas o hacer predicciones sobre cómo se manifiestan en ese contexto particular.

### **4.3 Población y muestra**

#### ***4.3.1. Población de estudio***

La población de estudio está conformada por los 13 colaboradores que laboran en diferentes áreas de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.

**Tabla 3***Distribución poblacional - Cersa Construcción y Capacitación SAC.*

Distribución Poblacional	
Niveles/ Órganos	Cargo
1° Nivel/Órgano Ejecutivo	Gerente general (01)
2° Nivel/ Órgano de Apoyo	Asistente de gerencia (01)
3° Nivel/ Órgano de Apoyo	Administrador (01)
4° Nivel Órganos de Línea/Operativos	Departamento de Sistemas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de Unidad de Sistemas (01)</li> </ul>
4° Nivel Órganos de Línea/Operativos	Departamento Académico (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador académico (01)</li> </ul>
4° Nivel/ Órganos de Línea/Operativos	Departamento de Marketing <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Publicidad Telemark (03)</li> <li>• Área de Ventas Asesor comercial (05)</li> </ul>

**4.3.2. Tamaño de la muestra**

La muestra está conformada por los 13 colaboradores de Cersa Construcción y Capacitación SAC, además es una muestra no probabilística debido a que el tamaño de la población es pequeño.

**Tabla 4***Tamaño de la muestra por conveniencia.*

Cargo	Cantidad
<i>Gerente general</i>	01
<i>Asistente de gerencia</i>	01
<i>Administradora</i>	01
<i>Encargado de la unidad de sistemas</i>	03
<i>Coordinador académico</i>	01
<i>Telemark</i>	03
<i>Jefe de ventas</i>	01
<i>Asesores comerciales</i>	04
<b>Total</b>	<b>13</b>

#### **4.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis está dada por cada colaborador de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, año 2023.

## 4.5 Operacionalización de variables

**Tabla 5**

*Operacionalización de variables.*

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices
VARIABLE <b>Clima Laboral.</b>	Conjunto de efectos subjetivos, tomando en cuenta el sistema formal e informal, las condiciones ambientales y sobre todo las actitudes, creencias, valores y motivación de los colaboradores. Litwin & Stringer (1968)	Cualidad o propiedad del ambiente empresarial que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento.	1.Estructura  2.Responsabilidad 3.Recompensa 4.Desafío 5.Relaciones 6.Cooperación 7.Estándares	-Normativa de la empresa. -Grado de formalidad dentro de la empresa. -Cumplimiento de obligaciones. -Comprensión de políticas. -Niveles de jerarquías existentes. -Nivel de regulaciones definidas.  Autoadministración -Compromiso con el trabajo. -Iniciativa en el trabajo. -Estímulo de un trabajo bien hecho. -Reforzamiento positivo. -Retos en el trabajo -Satisfacción por las relaciones personales. -Comprensión de jefes. -Cooperación mutua. -Rendimiento en el trabajo. -Metas explícitas.	Técnica: 1. Encuesta  Instrumento: 1. Cuestionario de Litwin y Stringer.  Escala Ordinal Totalmente insatisfecho (0) Insatisfecho (1) Satisfecho (2) Totalmente satisfecho (3)

				-Normativa para la gestión de la calidad.	
			8.Conflicto	-Acuerdo participativo.	
			9.Identidad	-Consecución de objetivos personales. -Vocación por el trabajo.	
<b>VARIABLE</b>	Es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción.	Se refiere a la conexión que siente un colaborador hacia su organización, que tienden a influir en su comportamiento y su nivel de esfuerzo en las actividades relacionadas en el trabajo.	1.Vigor	-Energía para trabajar. (ítem 1 y 4) -Deseos por realizar el trabajo. (ítem 8) -Persistencia en el trabajo. (ítem 12,15 y 17)	Técnica 1. Encuesta
Engagement	Schaufeli, Bakker, & Salanova (2003)		2.Dedicación	-Identificación con el trabajo. (ítem 2) -Inspiración laboral. (ítem 10 y 13) -Trabajo como fuente de retos y realización profesional. (ítem 5 y 7)	Instrumento: 1. Cuestionario de Utrecht de Engagement (UWES-17)
			3.Absorción	-Concentración en el trabajo. (ítem 3 y 6) -Agrado por el trabajo. (ítem 9) -Involucramiento laboral. (ítem 11,14 y 16)	Escala ordinal Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) Bastantes veces (4) Casi siempre (5) Siempre (6)

## 4.6. Técnicas e instrumento de investigación

### 4.6.1. Técnicas de investigación

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos son: la encuesta, cuyo instrumento será el cuestionario, con preguntas en función a las dimensiones de cada variable.

### 4.6.2. Instrumentos de investigación

Los instrumentos seleccionados para cada variable son los siguientes:

**4.6.2.1. Clima laboral:** se aplicó el cuestionario de Litwin & Stringer (1968), este cuestionario fue validada en Lima por Vicuña (2006) y evalúa nueve dimensiones: responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad, las cuales han sido explicadas a detalle en el marco teórico. Además, la calificación del instrumento se puntúa en escala de Likert, de 0 a 3 puntos, con un total de 69 puntos como máximo para la escala total y de 0 puntos como mínimo.

#### Tabla 6

*Escala de calificación de la variable de clima laboral.*

Escala de Calificación	
Totalmente satisfecho	3
Satisfecho	2
Insatisfecho	1
Totalmente de insatisfecho	0

Además de ello, respaldado por Vicuña (2006), se acredita lo siguiente:

**Tabla 7**

*Ficha técnica: escala empresarial de Litwin y Stringer.*

Ficha Técnica	
Título	Cuestionario de Clima laboral
Autores	George H. Litwin y Robert A. Strigner
Año	1968
Procedencia	Estados Unidos
Duración	20 a 30 minutos
Aplicación	Personal y colectiva
Variable de medición	Likert
Ítems	23
Dimensiones	Estructura, responsabilidad, remuneración, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad.
Confiabilidad	Coefficiente de consistencia interna: 0,8128 Coefficiente par-impar: 0.9842

*Nota.* Obtenido de relación de la cultura empresarial y la percepción del clima laboral en administrativos nombrados de una universidad privada de la ciudad de Lima de Vicuña (2006)

**Validez:** fue establecida mediante el método de análisis de constructo. Se llevó a cabo un estudio en el cual los participantes examinados dentro del cuartil tres demostraron una diferencia significativa en comparación con los participantes del cuartil uno. Este análisis se realizó mediante la discriminación de los ítems, contrastando las medias aritméticas entre el grupo

superior e inferior mediante la prueba t, es decir, indica que el instrumento es capaz de discriminar entre personas que tienen diferentes niveles en el constructo que se está midiendo, lo que fortalece su validez.

**Confiabilidad:** la confiabilidad se comprobó con él se usó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach y el coeficiente impar-par para medir la consistencia interna del instrumento.

Según la aplicación del coeficiente del alfa de Cronbach, se obtuvo una fiabilidad de 0,8128.

#### Figura 4

*Fórmula de Alfa de Cronbach.*

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde,  
 k = El número de ítems  
 $\sum s^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems.  
 $s_T^2$  = Varianza de la suma de los ítems.  
 $\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

#### Figura 5

*Análisis de fiabilidad.*

Análisis de fiabilidad	
Coeficiente Alfa de Cronbach =	0,8128

*Nota.* Obtenido de relación de la cultura empresarial y la percepción del clima laboral en administrativos nombrados de una universidad privada de la ciudad de Lima de Vicuña (2006)

El valor mínimo aceptable es 0,70, por lo que se espera que el valor máximo sea no mayor de 0,90, ya que valores muy altos indican la presencia de ítems redundantes o duplicados en la escala.

Por otro lado, el coeficiente impar- par arrojó un resultado de 0,9842, el cual indicó que hay una alta consistencia entre las respuestas dadas a los ítems pares y los ítems impares del instrumento. En otras palabras, las respuestas a las preguntas pares son consistentes con las respuestas a las preguntas impares, lo que sugiere que el instrumento es fiable y consistente en su medición.

Asimismo, mediante la investigación realizada por Vicuña (2006), valida y demuestra que es confiable el cuestionario de Litwin y Stringer.

**4.6.2.2. Engagement:** se empleó el cuestionario UWES-17 de Schaufeli, Bakker, & Salanova (2003). El cual se detalla en el manual titulado “UWES - Utrecht Work Engagement Scale” y publicado por la unidad de Psicología de la Salud Ocupacional de la Universidad de Utrecht.

### Tabla 8

*Ficha técnica: cuestionario de Utrecht Work Engagement.*

	Ficha Técnica
Título	Utrecht Work Engagement Scale – 17
Autores	Wilmar Schaufeli, Arnold Bakker y Marisa Salanova
Año	2003
Procedencia	Utrecht – Holanda
Aplicación	Trabajadores y estudiantes
Variable de medición	Likert
Ítems	17
Dimensiones	Vigor, dedicación y absorción
Confiabilidad	Coefficiente de consistencia interna: 0.93
Validez de constructo	0,65

*Nota.* Obtenido de relación de la cultura empresarial y la percepción del clima laboral en administrativos nombrados de una universidad privada de la ciudad de Lima de Vicuña (2006)

Asimismo, dicho manual menciona que los resultados de los análisis psicométricos del UWES pueden resumirse de la siguiente manera:

**Validez factorial:** evidencia que las diversas muestras tomadas en Holanda, España y Portugal respaldan la estructura hipotética (vigor, dedicación y absorción), es decir, esos tres aspectos del cuestionario es más efectiva que una medida con un solo aspecto.

### Figura 6

*Ajuste entre versiones unifactoriales y trifactoriales del UWES-17.*

Modelo	N	X <sub>2</sub>	df	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	NNFI	CFI
<b>UWES-9</b>									
1- Factor	9,679	4394.38	27	.90	.83	.13	.92	.90	.92
1- Factor MG	8,120	3838.04	270	.90	.83	.04	.92	.90	.92
3- Factor	9,679	2296.23	24	.95	.91	.10	.96	.94	.96
3- Factor MG	8,120	2197.85	240	.95	.90	.03	.95	.94	.96
<b>UWES-15</b>									
1- Factor	9,679	10937.76	90	.85	.80	.11	.89	.87	.89
1- Factor MG	8,120	1026.80	900	.83	.77	.04	.87	.86	.88
3- Factor	9,679	7798.57	87	.89	.85	.10	.92	.90	.92
3- Factor MG	8,120	8273.85	870	.87	.81	.03	.90	.89	.91
<b>UWES-17</b>									
1- Factor	2,313	3554.65	119	.83	.78	.11	.87	.85	.87
1- Factor MG	1,242	2333.28	238	.78	.72	.08	.82	.81	.84
3- Factor	2,313	2637.97	116	.87	.83	.10	.90	.89	.91
3- Factor MG	1,242	1859.93	232	.82	.77	.08	.86	.85	.87

*Nota.* Obtenido de Uwes-Utrecht Work Engagement Scale de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003)

**Correlación interna:** las dimensiones (vigor, dedicación y absorción) que evalúa el cuestionario están muy relacionados entre sí, con correlaciones que superan el 0.65. Además, las relaciones entre las características subyacentes de estas tres partes también son muy fuertes, con

correlaciones entre 0.80 a 0.90. En pocas palabras, las dimensiones del compromiso laboral están bastantes entrelazadas y tienen a moverse juntas.

### Figura 7

*Correlaciones entre los factores latentes y manifiestos del UWES-17.*

	Total de grupo		Media		Intervalo	
	Latente	Manifiesto	Latente	Manifiesto	Latente	Manifiesto
<b>UWES-9 (N = 9,679)</b>						
Vigor-Dedicación	.87	.70	.88	.70	.85 - .95	.55 - .80
Dedicación- Absorción	.91	.77	.92	.76	.86 - .98	.66 - .85
Vigor-Absorción	.84	.71	.86	.72	.77 - .92	.59 - .81
<b>UWES-15 (N = 9,679)</b>						
Vigor-Dedicación	.87	.77	.87	.79	.84 - .97	.59 - .86
Dedicación- Absorción	.93	.80	.92	.79	.84 - .98	.65 - .87
Vigor-Absorción	.90	.76	.93	.76	.84 - .98	.60 - .87
<b>UWES-17 (N = 2,313)</b>						
Vigor-Dedicación	.89	.78	.85	.80	.83 - .87	.61 - .84
Dedicación- Absorción	.90	.77	.89	.76	.88 - .90	.62 - .84
Vigor-Absorción	.90	.75	.89	.75	.85 - .92	.55 - .84

*Nota.* Obtenido de Uwes-Utrecht Work Engagement Scale de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003)

**Consistencia interna:** según los valores arrojados por el Alfa de Cronbach son iguales o superan el valor crítico de 0.70 evidenciando que las tres escalas del cuestionario son adecuadas.

### Figura 8

*Alfa de Cronbach de las escalas del UWES.*

	UWES-9 (N = 9,679)			UWES- 15 (N =9,679)			UWES-17 (N = 2,313)		
	Total	Md	Intervalo	Total	Md	Intervalo	Total	Md	Intervalo
Vigor	.84	.84	.75 - .91	.86	.86	.81 - .90	.83	.86	.81 - .90
Dedicación*	.89	.89	.83 - .93	.92	.91	.88 - .95	.92	.92	.88 - .95
Absorción	.79	.79	.70 - .84	.82	.81	.75 - .87	.82	.80	.70 - .88

*Nota.* Obtenido de Uwes-Utrecht Work Engagement Scale de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003)

Por otro lado, originalmente el cuestionario tenía 24 preguntas, pero después de revisar su validez y consistencia se optó por 17 preguntas. La puntuación del instrumento se evalúa utilizando una escala de Likert que va desde 0 hasta 6 puntos, según como se visualiza en la siguiente tabla:

**Tabla 9**

*Escala de calificación de la variable engagement.*

<b>Escala de Calificación</b>	
Siempre	6
Casi siempre	5
Bastantes veces	4
Regularmente	3
Bastantes veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

El puntaje promedio de las tres dimensiones del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Para ello, se debe tener en cuenta que el vigor se evalúa mediante seis ítems, la dedicación se evalúa mediante cinco ítems y la absorción se evalúa mediante seis ítems.

Por otra parte, los puntajes normalizados para el UWES-17, se detalla en la siguiente figura.

## Figura 9

*Puntajes normalizados para el UWES-17.*

	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntaje total
Muy Bajo	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤ 1.93
Bajo	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Promedio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.60	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Muy alto	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.54
M	3.99	3.81	3.56	3.82
SD	1.08	1.31	1.10	1.10
SE	.01	.01	.01	.01
Rango	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00

*Nota.* Obtenido de Uwes-Utrecht Work Engagement Scale de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003)

Evidenciando de esta manera, Schaufeli, Bakker, & Salanova (2003), que el cuestionario de UEWS-17 también es altamente confiable y validado para su aplicación.

### 4.7. Técnicas de procesamiento de la información

Para la elaboración y aplicación de los cuestionarios, se utilizó Google Forms. La información recolectada por los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios de Litwin & Stringer y UWES-17 de Schaufeli, Bakker y Salanova, fueron procesados en Microsoft Excel para desarrollar tablas y gráficos. Por otro lado, la validación de los instrumentos fue a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, por último, la evaluación de correlación fue mediante el coeficiente de Spearman. Ambas valoraciones se llevaron a cabo utilizando el programa SPSS.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Análisis interpretación y discusión de resultados

##### 5.1.1. *Clima laboral*

##### 5.1.1.1. Situación de clima laboral en la Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.

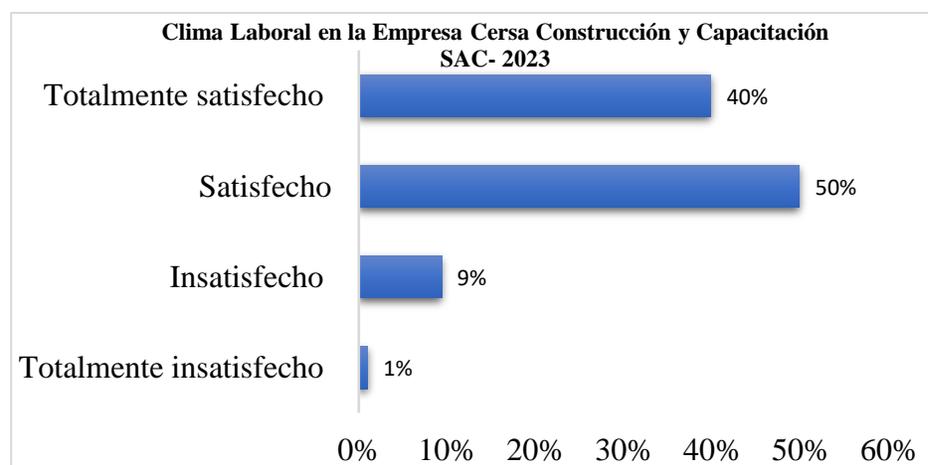
**Tabla 10**

*Clima laboral de la Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	3	40%
Satisfecho	7	50%
Insatisfecho	2	9%
Totalmente insatisfecho	1	1%
Total	13	100%

**Figura 10**

*Clima laboral en la Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*



## Interpretación

Se evidencia que la organización tiene generalmente un clima laboral satisfactorio, ya que el 40% está “totalmente satisfecho”, el 50% “satisfecho”, el 9% insatisfecho y solamente el 1% está “totalmente insatisfecho”. Sin embargo, se debe evaluar, analizar y aplicar estrategias para que el nivel de satisfacción sea igual entre todos los colaboradores.

### 5.1.1.2. Dimensión estructura

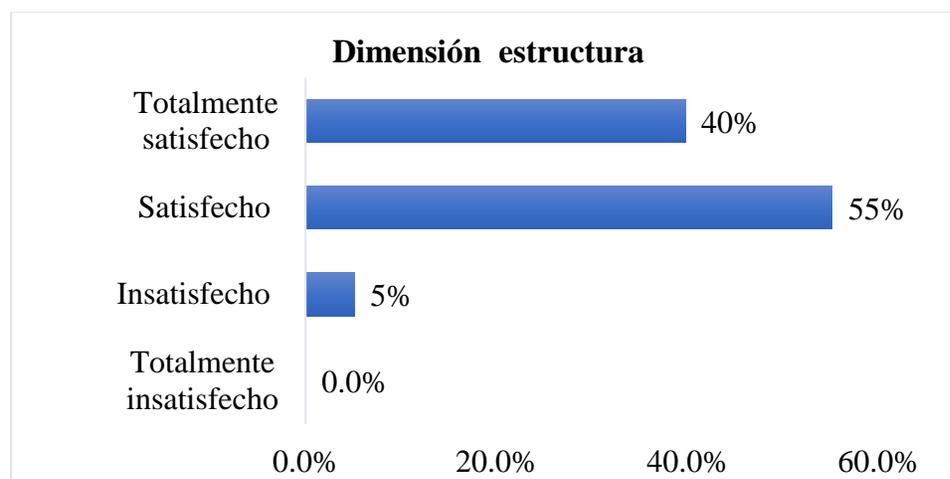
**Tabla 11**

*Dimensión estructura-Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	5	40%
Satisfecho	7	55%
Insatisfecho	1	5%
Totalmente insatisfecho	0	
Total	13	100%

**Figura 11**

*Dimensión estructura- Empresa Cersa y Construcción SAC- 2023.*



## Interpretación

En función de la dimensión estructura, se observa que el 40% está “totalmente satisfecho”, el 55% está “satisfecho”, el 5% está “insatisfecho” y no hay ningún empleado “totalmente insatisfecho”. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con la estructura laboral, aunque un pequeño porcentaje expresó insatisfacción.

### 5.1.1.3. Dimensión responsabilidad

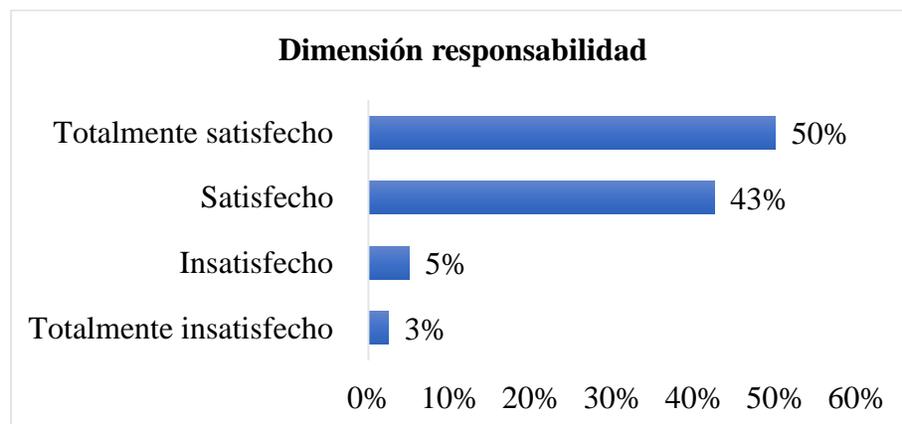
**Tabla 12**

*Dimensión responsabilidad- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	6	50%
Satisfecho	4	43%
Insatisfecho	2	5%
Totalmente insatisfecho	1	3%
Total	13	100%

**Figura 12**

*Dimensión responsabilidad- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*



## Interpretación

Se evidencia que el 50% se encuentra “totalmente satisfecho”, el 43% está “satisfecho”, el 5% se encuentra “insatisfecho” y el 3% está “totalmente insatisfecho”. Indicando que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la responsabilidad laboral que se les brinda. No obstante, existe una minoría empleados que expresaron insatisfacción promedio y extrema.

### 5.1.1.4. Dimensión recompensa

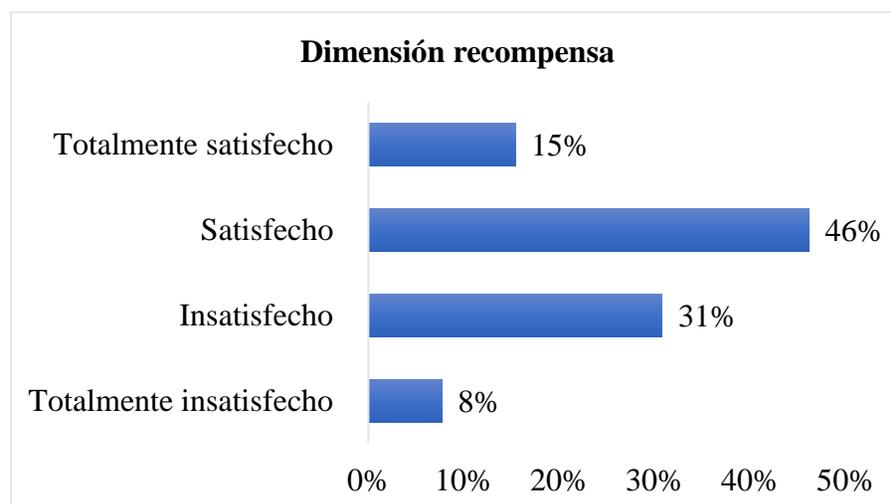
**Tabla 13**

*Dimensión recompensa-Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	2	15%
Satisfecho	6	46%
Insatisfecho	4	31%
Totalmente insatisfecho	1	8%
Total	13	100%

**Figura 13**

*Dimensión recompensa- Empresa Cersa y Construcción SAC- 2023.*



## Interpretación

Se consiguió que el 15% está “totalmente satisfecho”, el 46% está “satisfecho”, el 31% está “insatisfecho” y el 8% está “totalmente insatisfecho”. Por lo que se muestra que un poco más de la mitad de colaboradores se encuentran moderadamente satisfechos, pero, existe un porcentaje considerable que muestran niveles de insatisfacción.

### 5.1.1.5. Dimensión desafío

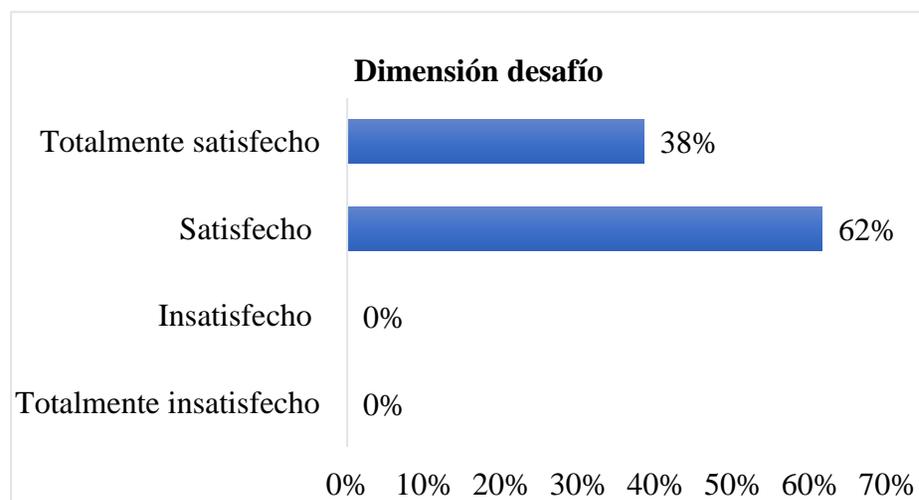
**Tabla 14**

*Dimensión desafío- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	5	38%
Satisfecho	8	62%
Insatisfecho	0	
Totalmente insatisfecho	0	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

*Dimensión desafío- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*



## Interpretación

Se pone en manifiesto que el 38% de los empleados se encuentra “totalmente satisfecho”, el 62% está “satisfecho” y no hay colaboradores “insatisfechos” o “totalmente insatisfechos”.

Señalando que los colaboradores están satisfechos con el desafío laboral.

### 5.1.1.6. Dimensión relaciones

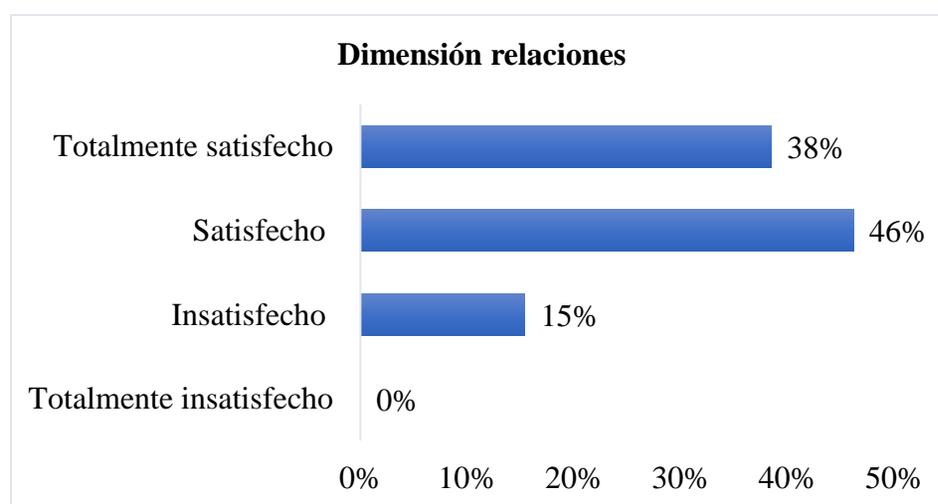
**Tabla 15**

*Dimensión relaciones- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	5	38%
Satisfecho	6	46%
Insatisfecho	2	15%
Totalmente insatisfecho	0	
Total	13	100%

**Figura 15**

*Dimensión relaciones- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*



## Interpretación

Los resultados acreditan que el 38% de los empleados están “totalmente satisfecho”, el 46% está “satisfecho”, el 15% está “insatisfecho” y no hay colaboradores “totalmente insatisfechos”. Demostrando que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con las relaciones laborales. Sin embargo, no es una situación uniforme entre todos.

### 5.1.1.7. Dimensión cooperación

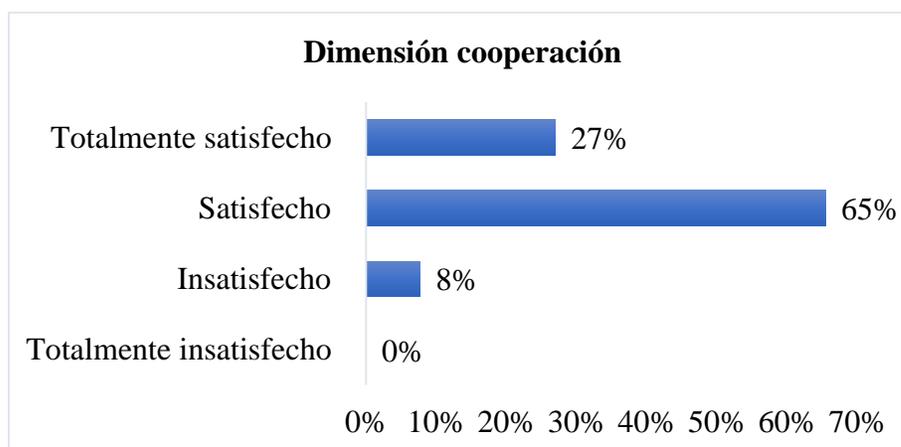
**Tabla 16**

*Dimensión cooperación- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	4	27%
Satisfecho	8	65%
Insatisfecho	1	8%
Totalmente insatisfecho	0	
Total	13	100%

**Figura 16**

*Dimensión cooperación- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*



## Interpretación

Se evidencia en esta dimensión que el 27% de los colaboradores está “totalmente satisfecho”, el 65% “satisfecho”, el 8% “insatisfecho” y no se registró ningún empleado “totalmente insatisfecho”. Estos resultados indican la mayoría de los colaboradores está generalmente satisfecha. Sin embargo, es importante enfocarse en la insatisfacción del 8% de los colaboradores.

### 5.1.1.8. Dimensión estándar

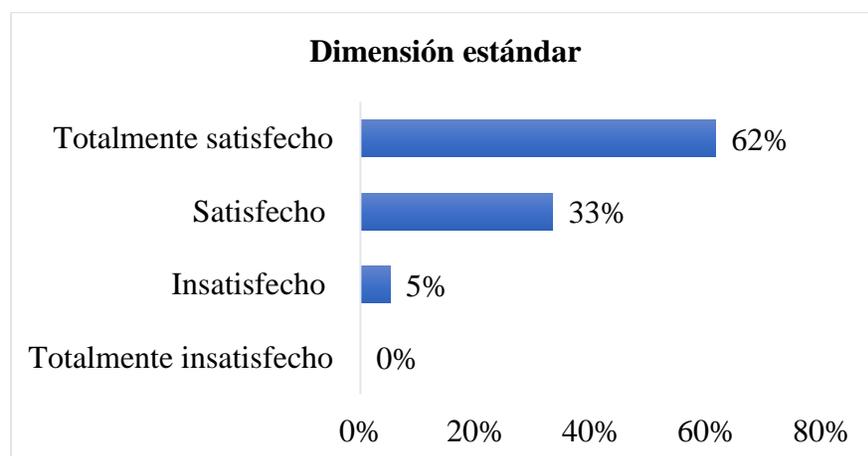
**Tabla 17**

*Dimensión estándar- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	8	62%
Satisfecho	4	33%
Insatisfecho	1	5%
Totalmente insatisfecho	0	
Total	13	100%

**Figura 17**

*Dimensión estándar- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*



## Interpretación

Se muestra que el 62% está “totalmente satisfecho”, el 33% está “satisfecho”, el 5% está “insatisfecho” y no se encontró ningún empleado “totalmente insatisfecho”. Esto sugiere que la mayoría está generalmente satisfecha. Sin embargo, es crucial tratar la insatisfacción del 5% de los empleados.

### 5.1.1.9. Dimensión conflicto

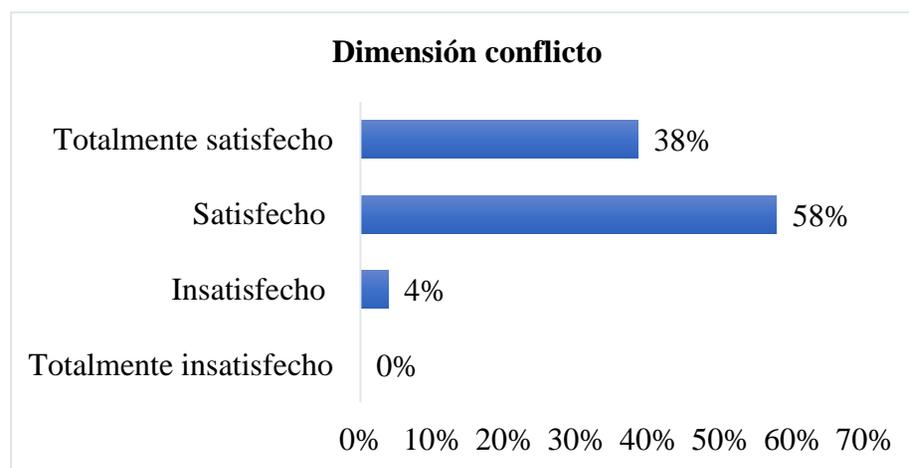
**Tabla 18**

*Dimensión conflicto- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	5	38%
Satisfecho	7	58%
Insatisfecho	1	4%
Totalmente insatisfecho	0	
Total	13	100%

**Figura 18**

*Dimensión conflicto- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*



## Interpretación

El 38% se encuentra “totalmente satisfecho”, el 58% “satisfecho”, el 4% se encuentra “insatisfecho” y no se reportó ningún empleado “totalmente insatisfecho” en relación al conflicto laboral. Estos resultados indican que una parte significativa se siente satisfecha. No obstante, es esencial afrontar la insatisfacción del 4% de los empleados en esta dimensión.

### 5.1.1.10. Dimensión identidad

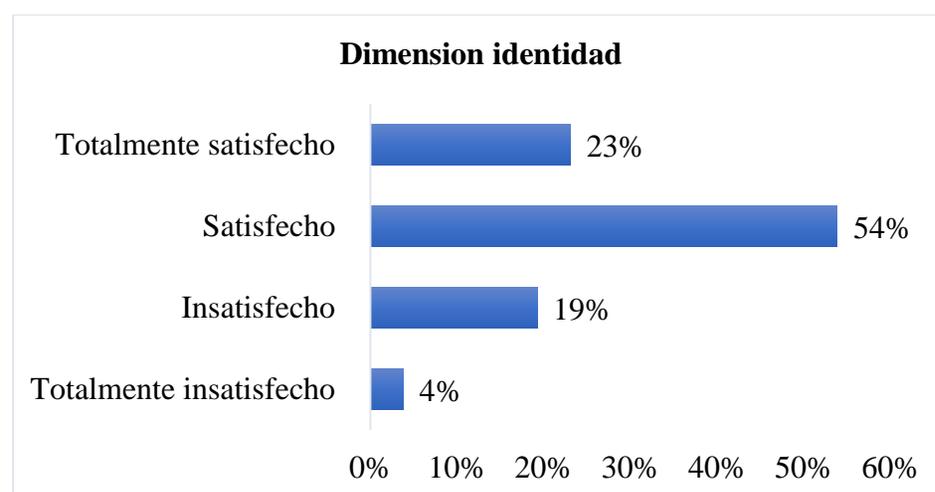
**Tabla 19**

*Dimensión identidad- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*

Escala	Fi	%
Totalmente satisfecho	3	23%
Satisfecho	7	54%
Insatisfecho	2	19%
Totalmente insatisfecho	1	4%
Total	13	100%

**Figura 19**

*Dimensión identidad- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*



### **Interpretación**

Se manifiesta que el 23%, está “totalmente satisfecho”, el 54% “satisfecho”, el 19% “insatisfecho” y el 4% “totalmente insatisfecho”. Demostrando que una gran parte están satisfechos con esta dimensión. No obstante, es importante atender la insatisfacción del 23% de los colaboradores ya que indica una falta de identificación y conexión con la organización.

## 5.1.2. Engagement

### 5.1.2.1. Situación general de engagement en la empresa Cersa Construcción y

#### Capacitación SAC-2023.

**Tabla 20**

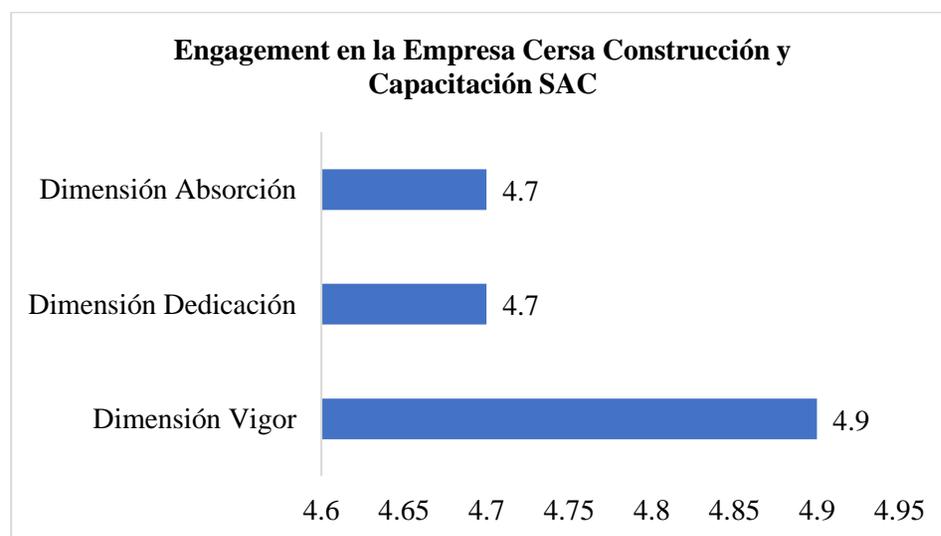
*Puntajes normalizados para UWES-17- Situación general de engagement.*

Rango	Puntaje Total
Muy bajo	$\leq 1.93$
Bajo	1.94 – 3.06
Promedio	3.07 – 4.66
Alto	4.67 – 5.53
Muy alto	$\geq 5.54$

*Nota.* Obtenido de Uwes-Utrecht Work Engagement Scale de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003)

**Figura 20**

*Engagement en la Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*



## Interpretación

En general, estos promedios presentan niveles positivos de engagement laboral en términos de vigor, dedicación y absorción. Esto indica que los colaboradores de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023, están comprometidos con su trabajo, se sienten motivados y experimentan un alto nivel de satisfacción en su desempeño laboral.

### 5.1.2.2. Dimensión vigor

**Tabla 21**

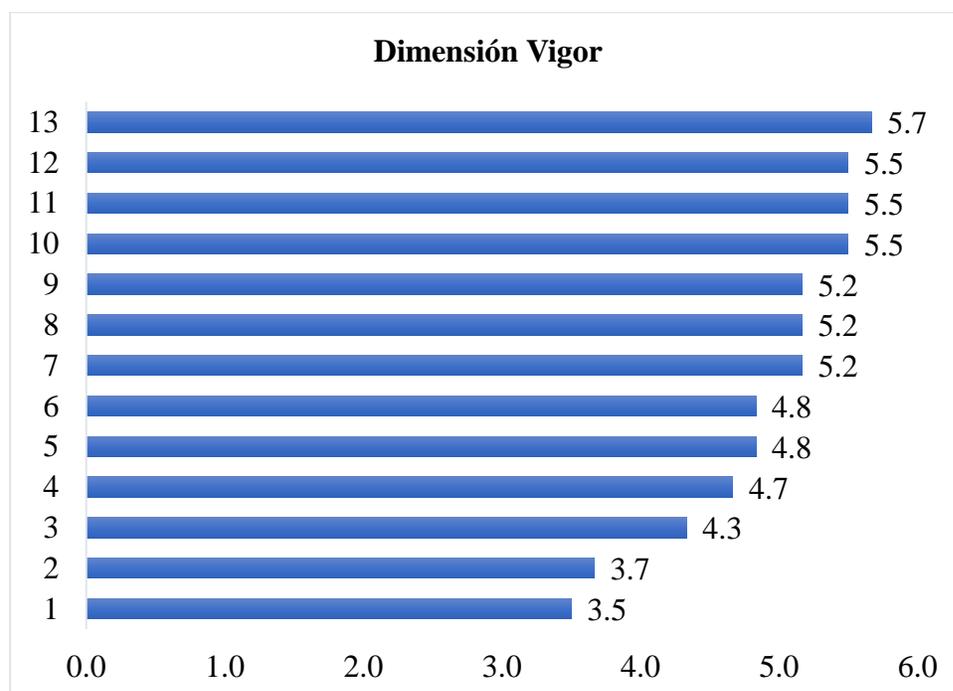
*Puntajes normalizados para UWES-17- Dimensión vigor.*

Rango	Puntaje Total
Muy bajo	$\leq 1.93$
Bajo	1.94 – 3.06
Promedio	3.07 – 4.66
Alto	4.67 – 5.53
Muy alto	$\geq 5.54$

*Nota.* Obtenido de Uwes-Utrecht Work Engagement Scale de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003)

**Figura 21**

*Dimensión vigor- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023.*



### **Interpretación**

En términos generales, se puede decir que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel de vigor moderado a alto, ya que la mayoría de los promedios se encuentran por encima de 4.0. Los colaboradores con promedios más altos, como 5.5 y 5.7, muestran un nivel más elevado de energía, resistencia mental y deseos de invertir esfuerzos en su trabajo. Sin embargo, también se identifican algunos colaboradores con promedios más bajos, como 3.5 y 3.7, lo cual indica que pueden tener un nivel más bajo de vigor y posiblemente experimenten dificultades para mantener altos niveles de energía y entusiasmo en su trabajo.

### 5.1.2.3. Dimensión dedicación

**Tabla 22**

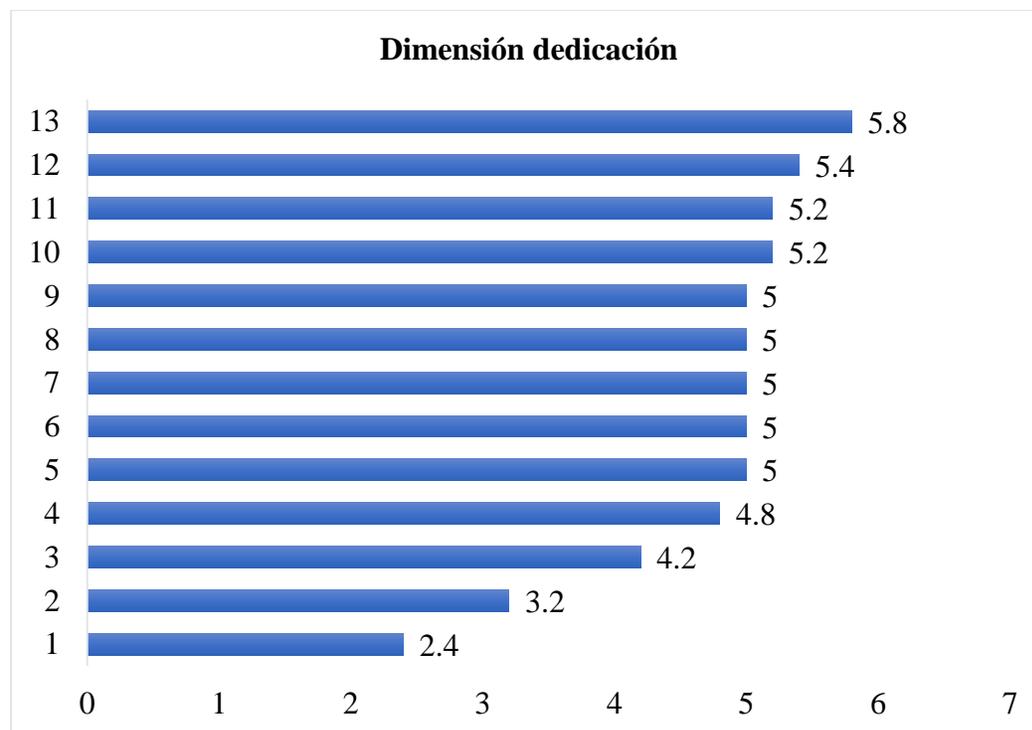
*Puntajes normalizados para UWES-17- Dimensión dedicación.*

Rango	Puntaje Total
Muy bajo	$\leq 1.93$
Bajo	1.94 – 3.06
Promedio	3.07 – 4.66
Alto	4.67 – 5.53
Muy alto	$\geq 5.54$

*Nota.* Obtenido de Uwes-Utrecht Work Engagement Scale de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003)

**Figura 22**

*Dimensión dedicación- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*



## Interpretación

Los promedios de la dimensión de Dedicación presentan una variabilidad que oscila entre 2.4 y 5.8. Los colaboradores exhiben un nivel de dedicación que se considera moderado a alto, dado que la mayoría de los promedios superan el umbral de 4.0. Los empleados con promedios más elevados, como 5.8 y 5.4, demuestran un compromiso laboral más fuerte y un sentido de significado en su trabajo. No obstante, también se identifican algunos colaboradores con promedios más bajos, como 2.4 y 3.2, lo cual sugiere que pueden experimentar un nivel más bajo de dedicación y podrían enfrentar dificultades para sentirse comprometidos y encontrar significado en su labor.

### 5.2.1.4. Dimensión absorción

**Tabla 23**

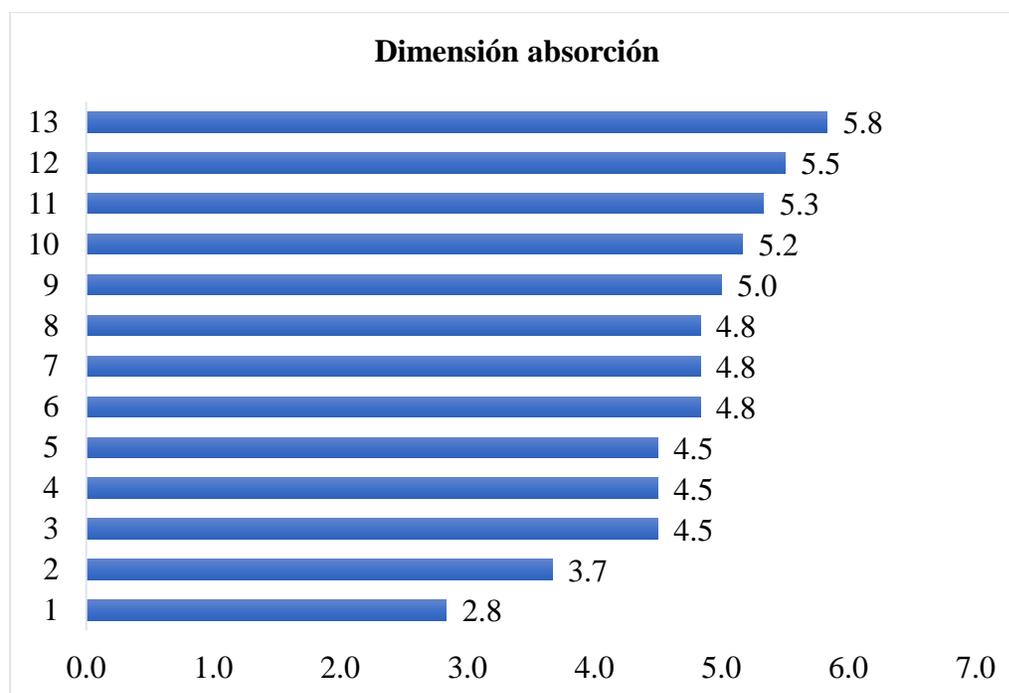
*Puntajes normalizados para UWES-17- Dimensión absorción.*

<b>Rango</b>	<b>Puntaje Total</b>
Muy bajo	$\leq 1.93$
Bajo	1.94 – 3.06
Promedio	3.07 – 4.66
Alto	4.67 – 5.53
Muy alto	$\geq 5.54$

*Nota.* Obtenido de Uwes-Utrecht Work Engagement Scale de Schaufeli, Bakker y Salanova (2003)

**Figura 23**

*Dimensión absorción- Empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC- 2023.*



### **Interpretación**

Se observa una variabilidad en los valores obtenidos, abarcando un rango que va desde 2.8 hasta 5.8. Es decir, la mayoría de los colaboradores muestra un nivel moderado a alto de absorción en su trabajo, ya que la mayoría de los promedios se encuentran por encima de 4.0. Los empleados con promedios más altos, como 5.8 y 5.5, demuestran un mayor grado de inmersión y absorción en sus tareas laborales, lo cual indica un nivel más elevado de concentración y disfrute en el trabajo. También se identifican algunos colaboradores con promedios más bajos, como 2.8 y 3.7, lo cual sugiere un nivel más bajo de absorción en su trabajo. Estos empleados podrían enfrentar dificultades para mantenerse plenamente concentrados y comprometidos en sus tareas laborales.

### 5.1.3. Prueba de hipótesis

Para determinar el tipo de coeficiente de correlación apropiado, se realizó primero una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, dado que la muestra es menor de 50. Obteniendo los siguientes resultados, según el programa SPSS:

**Tabla 24**

*Prueba de normalidad – Shapiro Wilk*

	Estadístico	Gl	p
Clima laboral	.744	13	.002
Engagement	.856	13	.035

*Nota.* Resultados arrojados del programa SPSS.

Los resultados indicaron que tanto el clima laboral como el engagement no siguen una distribución normal, con valores p de 0.002 y 0.035 respectivamente. Debido a la falta de normalidad en los datos según esta prueba, se optará por utilizar métodos no paramétricos para analizar la relación entre estas variables. Por lo tanto, se considerarán coeficientes de correlación no paramétricos como el coeficiente de correlación de Spearman para este propósito.

Por otro lado, el coeficiente de Spearman, según el programa SPSS, indica que es 0,872, según lo mostrado en el Anexo 5, evidenciando que existe una correlación alta entre ambas variables de estudio.

**Tabla 25***Coefficiente de correlación Spearman*

			<b>Engagement</b>	<b>Clima Laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Variable Engagement	Coefficiente de correlación	1,000	0,050
		Sig. (bilateral)	-	0,872
		N	13	13
	Variable Clima Laboral	Coefficiente de correlación	0,050	1,000
		Sig. (bilateral)	0,872	-
		N	13	13

*Nota.* Resultados arrojados del programa SPSS.

El coeficiente de correlación de Spearman, o rho, es una medida estadística que se emplea para cuantificar la relación entre dos variables. Es un resultado que va entre -1 y 1, con un valor de 0 que indica ausencia de correlación, pero un valor de 1 que indica una correlación positiva y un valor de -1 que indica una correlación negativa.

En la investigación, se obtuvo un coeficiente de 0,872, muy cercano a 1. Esto indica una fuerte correlación positiva entre clima laboral y engagement. En otras palabras, mientras una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar en la misma dirección.

#### **5.1.4. Discusión de resultados**

La investigación se propuso como objetivo principal determinar la relación entre el clima laboral y engagement en el personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca, 2023, y se planteó una hipótesis la cual afirma que existe una relación significativa entre las dos variables en el personal de la empresa.

Los resultados obtenidos al aplicar la investigación a los 13 colaboradores confirmaron la existencia de una correlación alta y significativa entre el clima laboral y el engagement. Se evidenció que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar. Además, tanto el clima laboral como el nivel de engagement en la empresa se mostraron satisfactorios.

De igual manera se coincide con Lizarazo & Ruiz (2019), en su tesis titulada *Clima Laboral y Engagement en una Empresa del Sector Avícola de un Municipio de Girón*. Donde concluye que existe una correlación positiva significativa entre el engagement y el clima laboral en los colaboradores, señalando que el engagement desempeña un papel clave en el ambiente laboral de la empresa avícola.

Asimismo, Hinojosa (2019) en su tesis. *Clima Laboral y Engagement de los Docentes de la Institución Educativa Adventista Americana de Juliaca, 2019*. Concluye que el clima laboral se relaciona significativa y moderadamente de forma positiva con las tres dimensiones del engagement de los docentes, lo que sugiere que a medida que mejora el clima laboral, también se incrementa el nivel de engagement de los docentes.

Del mismo modo, Trigozo, Sánchez, Troya, & Cruz (2022). En el artículo científico. *Clima Laboral y Engagement en una Entidad Prestadora de Servicios de Salud en el No riente peruano, en Tiempos de COVID 19*. Demostró que existe una correlación moderada entre el clima laboral y el engagement de los colaboradores. A medida que se percibe un clima laboral

más favorable, mejora el engagement de los colaboradores, mientras que, si se percibe un clima desfavorable, el engagement también se verá afectado de forma negativa.

Al igual que, Sarmiento (2018), en su tesis, *Clima Social Laboral y Engagement en los Trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca, Sede Cusco-2018*. Se confirma que existe correlación entre las variables, lo que implica que cuanto mejor sea el clima social laboral de los trabajadores, mayores niveles de engagement sea ha de esperar.

Por último, se comparan los resultados obtenidos con las afirmaciones establecidas en el marco teórico. Brunet (1983), *“Para mantener un ambiente de trabajo positivo y favorable, se debe analizar las causas de los conflictos, el estrés y la insatisfacción que generan actitudes negativas hacia la organización. Iniciar y mantener un proceso de cambio que brinde al administrador información específica sobre los aspectos en los que debe intervenir. Y seguir de cerca el desarrollo de la organización y anticipar los posibles problemas que puedan surgir”*. Además, Bosch, Ruimalló, & Morgado (2018), *“El engagement es el compromiso que influye en el comportamiento y el nivel de esfuerzo de los empleados en su trabajo. Aquellos con altos niveles de engagement muestran pasión, energía y una fuerte integración con sus tareas laborales. Es esencial fomentar el compromiso de los trabajadores, ya que sirve como un indicador del cumplimiento de metas y resultados exitosos”*.

A partir de lo expuesto previamente, se proporcionarán sugerencias con el fin de mejorar determinados aspectos del ambiente laboral y, por consiguiente, promover un alto nivel de compromiso entre todos los colaboradores.

## CONCLUSIONES

Se concluye lo siguiente:

Se determina que si hay una relación entre clima laboral y engagement en la empresa “Cersa Construcción y Capacitación SAC-2023”. El coeficiente Spearman arrojó un valor de 0,872, indicando una correlación positiva entre las variables investigadas. Significando que cuando una variable aumenta, la otra tiende a aumentar.

Por otro lado, el clima laboral es percibido de manera positiva, debido a que hay un 40% de colaboradores “totalmente satisfecho”, 50% “satisfecho”, 9% “insatisfecho” y un 1% “totalmente insatisfecho”. No obstante, existe dimensiones que necesitan atención y estrategias de apoyo por estar en la categoría “insatisfecho”, estos son: recompensa con (39%), identidad (23%) y relaciones (15%).

De igual manera, el nivel de engagement entre los colaboradores de la empresa “Cersa Construcción y Capacitación SAC”, se obtuvo un promedio general de 4.76, demostrando un nivel alto de compromiso, pues se obtuvo un promedio de 4,7 en la dimensión de vigor, 4.7 en la dimensión de dedicación y 4.7 en la dimensión de absorción. Aunque, existen colaboradores con promedios bajos, pues oscilan entre 3.7 y 3.5 (dimensión vigor), 3.2 y 2.4 (dimensión dedicación) y 2.8 y 3.7 (dimensión absorción)

## **RECOMENDACIONES**

Es crucial tener presente que los inconvenientes mencionados todavía demandan atención y resolución, dado que pueden generar repercusiones a largo plazo en la motivación, el compromiso de los empleados.

Por lo tanto, se sugiere al gerente de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, siguiente:

Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y del engagement para monitorear el progreso y realizar ajustes según sea necesario. Esto podría incluir encuestas regulares de satisfacción laboral y seguimiento de indicadores clave de engagement para identificar áreas de mejora y medir el impacto de las intervenciones implementadas.

Implementar estrategias para mejorar las dimensiones del clima laboral que fueron identificadas como áreas de atención, como la recompensa, la identidad y las relaciones. Esto podría incluir programas de reconocimiento y recompensa, actividades de construcción de identidad empresarial y fomento de relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Fomentar una cultura empresarial que valore y promueva el bienestar de los empleados. Esto podría incluir iniciativas para mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como programas de salud y bienestar en el lugar de trabajo.

Establecer canales de comunicación abiertos y transparentes entre la dirección y los empleados para fomentar un ambiente de confianza y colaboración. Esto puede ayudar a mejorar la percepción del clima laboral y promover un mayor compromiso de los empleados.

Estas recomendaciones están diseñadas para ayudar a la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC a mejorar su clima laboral y promover un mayor engagement entre sus

empleados, lo que puede conducir a un mejor rendimiento empresarial y una mayor satisfacción de los empleados.

## REFERENCIAS

- Andina. (20 de Agosto de 2018). *Andina*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Arellano, W., Azaña, M., & Liza, J. (2020). *Análisis de la relación entre el clima empresarial y el engagement en una institución de la red de EsSalud de Lima-Provincia, utilizando las herramientas de medición de clima empresarial del MINSA y el UWES-17 para el engagement*. Lima: Repositorio: Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). El modelo demandas de empleo-recursos: estado del arte. *Revista de psicología gerencial*, 309-328.
- Boggio, N. (2021). *Estudio de caso empresarial: Programa de intervencion clima laboral en el área de capacitación de un call center en Lima*. Lima: Repositorio: Universidad San Martín de Porres.
- Bosch, M., Ruimalló, M., & Morgado, M. (2018). Engagement laboral: El compromiso como recurso. *ESE Bussines School Chile*, 1-8.
- Brunet, L. (1983). *El Clima en el trabajo de las empresas*. México: Trillas S.A.
- Burga, J., & Manrique, N. (2019). *Clima empresarial y su relación con el engagement de los egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las escuelas corporativas: Alicorp S.A.A en el 2017-2018*. Lima: Repositorio: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Cabanillas, M. (2019). *La motivación del personal y su Influencia en el compromiso laboral (Engagement) en la facultad de ciencias económicas, contables y administrativas, de la*

*Universidad Nacional de Cajamarca, 2019. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.*

Chiang, M., Fuentealba, I., & Novoa, R. (2017). Relación entre clima empresarial y engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región Bio Bio. *Scielo*.

Chiavenato, E. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw.

Contreras, B., & Matheson, P. (1984). Una herramienta para medir clima empresarial: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de trabajo social*, 27-37.

Covarrubias, D. (2021). *Estudio psicométrico del instrumento Utrecht Work Engagement Scales (UWES) en trabajadores millenials de una empresa privada de Lima Metropolitana*.

Lima: Repositorio: Universidad Peruana Cayetano Heredia .

Díaz, D. (2021). *Efectos del Engagement en el Perú*. Pimentel: Repositorio: Universidad Señor del Sipán.

Espinosa, J. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. Lima: Repositorio: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Gestión. (07 de Julio de 2021). Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. *Diario Gestión Perú*.

Grau, L. (2 de Octubre de 2018). *Linkedin*. Obtenido de LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/pulse/cu%C3%A1l-es-la-diferencia-entre-medir-engagement-y-clima-luis-grau-r-/?originalSubdomain=es>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hinostroza, C. (2019). *Clima laboral y engagement de los docentes en la Institución educativa adventista americana de Juliaca, 2019*. Juliaca: Repositorio: Universidad Peruana Unión.

- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao: Deusto.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivación y Clima Empresarial*. Boston: Harvard University
- Lizarazo, S., & Ruiz, L. (2019). *Relación entre clima laboral y engagement en una empresa del sector avícola del municipio de Girón*. Bucaramanga: Repositorio: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *La verdad sobre el agotamiento: cómo las empresas causa estrés personal y qué hacer al respecto*. San Francisco: Joseey Bass.
- Oviedo, H., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del alfa de Cronbach. *Scielo*, 84-87.
- Quiroz, E., & Muñoz, J. (2015). El Engagement: Una perspectiva desde las empresas saludables. *Logos Vestigium*, 55-68.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Empresarial*. México: Pearson.
- Rozman, M., & Sturkelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Routledge: Taylor & Francis Group*, 775-806.
- Ruiz, C. (2021). *Estilo liderazgo directivo y el engagement de los docentes de la institución educativa emblemática San Ramón de Cajamarca*. Chiclayo: Repositorio: Universidad César Vallejo.
- Saavedra, S. (2021). *Motivación laboral y engagement de los colaboradores de la municipalidad distrital de Llacanora, Cajamarca 2021*. Cajamarca: Repositorio: Universidad Privada del Norte.
- Salanova, M., Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *El Engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Madrid: Estudios Financieros.

- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima empresarial. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 83-87.
- Sarmiento, N. (2018). *Clima social laboral y engagement en los trabajadores de la empresa nacional de la Coca S.A, sede Cusco-2018*. Trujillo: Repositorio: Universidad César Vallejo.
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2003). *Test-Manual Utrecht Work Engagement Scale*. Países Bajos: Repositorio: Utrecht University.
- Trigozo, C., Sánchez, M., Troya, D., & Cruz, J. (2022). Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el noriente peruano, en tiempos de COVID 19. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 8-10.
- Vicuña, L. (2006). *Relación de la cultura empresarial y la percepción del clima empresarial en administrativos nombrados de una universidad privada de la ciudad de Lima*. Lima: Repositorio: Universidad Ricardo Palma.

## APÉNDICES

### Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica

**Tabla 26**

*Matriz de consistencia metodológica*

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores/Cualidades	Metodología	Instrumentos
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el engagement del personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación del clima laboral en el engagement en el personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca, 2023.	<b>Hipótesis General</b> Existe una relación significativa entre clima laboral y el engagement en el personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca, 2023.	<b>Variable Clima Laboral</b>	Estructura	-Normativa dentro de la empresa. -Grado de formalidad dentro de la empresa -Cumplimiento de obligaciones. -Comprensión de políticas. -Niveles de jerarquías existentes. -Nivel de regulaciones definidas.		Técnica Encuesta  Instrumento Cuestionario de Litwin y Stringer  Escala Ordinal Totalmente insatisfecho (0) Insatisfecho (1) Satisfecho (2) Totalmente satisfecho (3)
				Responsabilidad	Autoadministración -Compromiso con el trabajo. -Iniciativa en el trabajo.		
<b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la situación en el engagement del personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC?	<b>Objetivo específico 1</b> Conocer y analizar la situación de engagement del personal de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.	<b>Hipótesis específica 1</b> La situación del engagement del personal tiene una relación significativa en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.		Recompensa	- Estímulo de un trabajo bien hecho. - Reforzamiento positivo.	Enfoque cuantitativo, Investigación tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental y transversal.	
				Desafío	- Retos en el trabajo.		
				Relaciones	-Satisfacción por las relaciones personales.		
				Cooperación	-Comprensión de jefes		

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores/Cualidades	Metodología	Instrumentos
<b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la situación en el clima laboral en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC?	<b>Objetivo específico 2</b> Analizar la situación en el clima laboral en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.	<b>Hipótesis específica 2</b> La situación del clima laboral tiene una relación significativa en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.	<b>Variable Engagement</b>	Estándares	-Cooperación mutua. -Rendimiento en el trabajo. -Metas explícitas. -Normativa para la gestión de la calidad.		
				Conflicto	- Acuerdo participativo.		
				Identidad	-Consecución de objetivos personales. -Vocación por el trabajo.	Técnica Encuesta	
				- Vigor (VI)	Energía para trabajar. (ítem 1 y 4) Deseos por realizar el trabajo. (ítem 8) Persistencia en el trabajo (ítems 12, 15 y 17)	Instrumento Cuestionario de Utrecht de Engagement (UWES-17)	
				-Dedicación (DE)	Identificación con el trabajo. (ítem 2) Inspiración laboral (ítem 10 y 13) Trabajo como fuente de retos y realización profesional. (ítem 5 y 7) Concentración en el trabajo. (Ítem 3 y 6)	Escala ordinal Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) Bastantes veces (4) Casi siempre (5) Siempre (6)	
				-Absorción (AB)	Agrado por el trabajo. (ítem 9) Involucramiento laboral. (ítem 11,14 y 16)		

## Apéndice 2. Instrumentos para la obtención de datos

### *Cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

(Autores: Litwin y Stringer)

#### INDICACIONES:

A continuación, ustedes encontrarán una serie de afirmaciones acerca de la empresa en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes: **Totalmente de acuerdo, Relativamente de acuerdo, Relativamente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.** Deberá marcar con una X la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual de la empresa.

Fecha:

DIMENSIÓN ESTRUCTURA				
ÍTEMS	Totalmente de acuerdo (3)	Relativamente de acuerdo (2)	Relativamente en desacuerdo (1)	Totalmente en desacuerdo (0)
Conozco con claridad la estructura organizativa completa de Cersa Constructora y Capacitadora SAC.				
En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo.				
Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna.				
Comprendo claramente las políticas de Cersa Constructora y Capacitadora SAC.				

En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos.				
Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.				
<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>				
<b>ÍTEMS</b>				
Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe.				
Me siento comprometido con mi trabajo.				
Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.				
<b>DIMENSIÓN RECOMPENSA</b>				
<b>ÍTEMS</b>				
En Cersa Constructora y Capacitadora SAC recibo estímulos por el trabajo bien hecho.				
En Cersa Constructora y Capacitadora SAC recibo más premios que castigos.				
<b>DIMENSIÓN DESAFÍO</b>				
<b>ÍTEMS</b>				
En Cersa Constructora y Capacitadora SAC todos los días asumo desafíos para alcanzar las metas propuestas.				
<b>DIMENSIÓN RELACIÓN</b>				
<b>ÍTEMS</b>				
Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa.				
Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización				
<b>DIMENSIÓN COOPERACIÓN</b>				
<b>ÍTEMS</b>				

Considero que en la empresa se practica la cooperación mutua entre compañeros.				
Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados.				
<b>DIMENSIÓN ESTÁNDAR</b>				
<b>ÍTEMS</b>				
Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento.				
Las metas empresariales de Cersa Constructora y Capacitadora SAC son explícitas.				
Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo.				
<b>DIMENSIÓN CONFLICTO</b>				
<b>ÍTEMS</b>				
Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente.				
Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes.				
<b>DIMENSIÓN IDENTIDAD</b>				
<b>ÍTEMS</b>				
Considero que Cersa Constructora y Capacitadora SAC satisface mis objetivos personales.				
Lo que hago en Cersa Constructora y Capacitadora SAC es mi vocación				

## Cuestionario de UWES-17 - Engagement



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### ENCUESTA DE ENGAGEMENT

(Autores: Schaufeli & Bakker)

#### INDICACIONES:

A continuación ustedes encontrarán una serie de afirmaciones acerca de la empresa en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá alternativas de respuesta que son las siguientes: Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas 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
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 (VI1)\*
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)\*
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)\*
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira (DE3)\*
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)\*
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)\*
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)\*
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)\*
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4)
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador (DE5)
14. \_\_\_\_\_ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)\*
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

## 6. Otros anexos necesarios que respalden la investigación

### Anexo 1. Prueba de normalidad

#### Figura 24

*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
climalaboral	.364	13	<.001	.744	13	.002
engagement	.307	13	.001	.856	13	.035

*Nota.* Resultados arrojados por el SPSS.

### Anexo 2. Coeficiente de correlación de Spearman

#### Figura 25

*Coeficiente de correlación de Spearman.*

#### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			
			VARIABLE_ENGAGEMENT
Rho de Spearman	VARIABLE_ENGAGEMENT	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	13
	VARIABLE_CLIMA_LABORAL	Coefficiente de correlación	,050
		Sig. (bilateral)	,872
		N	13

Correlaciones			
			VARIABLE_CLIMA_LABORAL
Rho de Spearman	VARIABLE_ENGAGEMENT	Coefficiente de correlación	,050
		Sig. (bilateral)	,872
		N	13
	VARIABLE_CLIMA_LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	13

*Nota.* Resultados arrojados por el SPSS.