

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Carrera de Psicología

“CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT LABORAL EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL  
RUBRO DE OUTSOURCING DEL DISTRITO DE  
SAN LUIS, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología.

Autor:

Gloria María Espinoza Evangelista.

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios.

Lima - Perú

2019

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor, Mg. Johnny Erick Enciso Rios, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de **PSICOLOGÍA**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de la estudiante:

*Espinoza Evangelista, Gloria María*

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Clima Laboral y Engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis,2018” para aspirar al título profesional de: Licenciada **en Psicología**. Por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Johnny Erick Enciso Rios  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la estudiante: Espinoza Evangelista, Gloria María para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Clima Laboral y Engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Mg. Eduardo Yopez.  
Jurado  
Presidente

---

Mg. Luis Luyo.  
Jurado

---

Mg. Mauro Cerón.  
Jurado

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por iluminar guiar mis pasos en mí día a día; a mi familia por el apoyo incondicional en bajo toda circunstancia y a mis compañeros de trabajo, que con la confianza depositada en mis capacidades y habilidades me enseñaron y reafirmaron el compromiso que tengo con mi carrera.

Por la paciencia y dedicación por impartir sus conocimientos en este proceso de aprendizaje.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios, por estar en todo momento conmigo, guiarme y darme fuerzas necesarias para seguir adelante cumpliendo mis metas.

Gracias a mis padres, quienes depositan su entera confianza en todo lo que realizo, demostrándome su amor y gran esfuerzo para poder seguir creciendo en mi formación académica y personal.

A mi asesor y amigo Carlos quien con dedicación y vocación de enseñanza me ha orientado e impulsado a ser mejor cada día, brindándome las herramientas necesarias para salir a delante ante cualquier dificultad, retroalimentando mis conocimientos en esta etapa de mi formación pre profesional.

A cada uno de mis maestros que durante mi etapa de formación profesional, lograron incentivarnos y despertar en cada uno el servicio de vocación y compromiso con la carrera.

A mi casa de estudios, la Universidad Privada del Norte, por brindarme las herramientas, ergonomía y calidad de enseñanza impartida en todas sus aulas, que me permitieron día a día fortalecer mi compromiso de formar en mí una profesional con valores y conciencia social.

Y a todas las personas quienes me han acompañado en este proceso largo de mi formación académica brindándome su apoyo emocional y confianza en momentos difíciles durante el tiempo de mi formación académica.

## Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO.....	19
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	40
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	45
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	52
REFERENCIAS .....	60
ANEXOS.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Datos sociodemográficos de la población estudiada, por sexo .....	45
<b>Tabla 2</b> Datos sociodemográficos de la población estudiada, por edad. ....	46
<b>Tabla 3</b> Niveles de la variable de Clima Laboral.....	47
<b>Tabla 4</b> Niveles de la variable de Engagement Laboral.....	48
<b>Tabla 5</b> Prueba de Normalidad de las variables Clima Laboral y Engagement Laboral.....	49
<b>Tabla 6</b> Resultados de la relación entre las variables de Clima laboral y Engagement Laboral en una empresa de rubro outsourcing en el distrito de San Luis, 2018.....	49
<b>Tabla 7</b> Resultados de la relación entre las dimensiones de las variables de Clima laboral y Engagement Laboral en una empresa de rubro outsourcing en el distrito de San Luis, 2018. .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Modelo de exigencia psicológica/margen de toma de decisiones .....	22
--	----

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico 1</b> Datos sociodemográficos de la población estudiada, por sexo .....	45
<b>Grafico 2</b> Datos sociodemográficos de la población estudiada, por sexo .....	46
<b>Grafico 3</b> Niveles de la variable de Clima Laboral.....	47
<b>Grafico 4</b> Niveles de la variable Engagement Laboral.....	48

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y engagement en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing en el distrito de San Luis, 2018; esta investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional, aplicado a una población de 150 trabajadores, comprendidas por 51 mujeres equivalentes al 34% y 99 varones correspondientes al 66%; para la medición de las variables se realizó la aplicación de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL-SPC (2004) y la Escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES 15), ambas propiedades psicométricas fueron adaptadas al contexto de la población donde los resultados finales fueron que existe una relación baja y directa proporcional entre las variables mencionadas anteriormente, por lo cual se menciona que existe correlación entre ambas. Es decir ambas variables interactúan dependientemente de la otra en una baja escala, además evidencia la presencia de niveles correspondientes a las variables y sus porcentajes; en niveles altos y significativos como el clima laboral con un 14.0%, y el engagement con un 37.30%.

Palabras clave: Clima laboral, Engagement laboral, correlacional

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the work environment and the commitment in workers of an outsourcing company in the district of San Luis, 2018; This research is non-experimental, cross-sectional and correlational, applied to a population of 150 workers, comprising 51 women equivalent to 34% and 99 men corresponding to 66%; For the measurement of the variables, the application of the Sonia Palma CL-SPC Labor Climate Scale (2004) and the Utrecht Scale Labor Engagement Scale (UWES 15) were performed, both psychometric properties were adapted to the context of the population where the final results were that there is a low and direct proportional relationship between the variables mentioned above, so it is mentioned that there is a correlation between the two. In other words, both variables interact dependently on the other on a low scale, in addition to evidence the presence of levels corresponding to the variables and their percentages; at high and variable levels such as the work environment with 14.0%, and the commitment with 37.30%.

Keywords: Labor climate, Labor engagement, correlational

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día la importancia de crear un adecuado ambiente laboral en el cual se pueda permitir el crecimiento de la organización como la del factor humano, es un tema que concierne y preocupa a los líderes de las organizaciones, desde las más prestigiosas hasta las pequeñas empresas; debido a la estrecha relación que presentan respecto a la rotación y ausentismo laboral; tal como lo menciona Tito (2013) en el estudio realizado respecto a la rotación y ausentismo en el Parque Industrial de Villa el Salvador demuestra que nuestro país presenta altos índices de rotación de personal con un 20.7% en comparación a otros países en Latinoamérica en el cual el índice de rotación estándar es de 10.9%, y afirma que un clima desfavorable puede ser el punto de inicio.

Adicional a ello; en una entrevista para el diario Correo Othmar Rabitsch, presidente del directorio de Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu), explicó que el nivel de rotación laboral en el Perú supera el 18%, frente al promedio de América Latina, que está entre 5 y 10% (Rabitsch, 2014). Aseverando que tanto el personal ejecutivo como el obrero se retiran de una empresa principalmente debido al poco favorable clima laboral, porque en la mayoría de compañías del país no hay un manejo adecuado de la gestión del talento humano. Por ello que en nuestro país se viene desarrollando una gran necesidad respecto a un estudio minucioso sobre el impacto no sólo económico, sino psicológico que genera un adecuado o no acorde ambiente laboral desfavorable en la organización; en palabras de Rodríguez (1999), basándose en la teoría de Litwin y Stringer, el clima laboral es entendido como un conjunto de pertenencias vinculadas en el ambiente laboral las cuales pueden ser captadas con

facilidad y así mismo una de ellas dependerá de la conducta y motivación que se desarrollen laboralmente; mientras que La Cámara de Comercio de Lima (2018) señala que “la productividad puede crecer hasta 30% con un buen clima laboral”, basado en los estudios a nivel internacional y la generación de los millenials, siendo la comunicación el factor propicio y la posibilidad de flexibilizar las obligaciones laborales como horarios, licencias y regímenes de vacaciones. De igual manera, el término de Engagement laboral es un tema de vanguardia en las cuales las organizaciones están enfocando su interés sobre los factores que implican esta variable dentro del mercado de recursos humanos; como lo menciona Salanova y Schaufeli (2009), el Engagement presenta relaciones positivas con los resultados organizacionales, como por ejemplo el compromiso organizacional, conducta extra-rol, iniciativa personal y con el rendimiento y la calidad del servicio.

Además, el fortalecer un buen clima dentro la organización podría ser propicio para que se manifieste Engagement laboral por parte del colaborador y generar un gran aporte que se puede ver reflejado en la actitud positiva, la energía, el empeño en el trabajo, la resistencia mental y la persistencia a pesar de las dificultades que se le presenten. Si bien es cierto, cabe resaltar que existen pocos estudios en nuestro país relacionados al Engagement en comparación con el clima laboral, el estudio que se realizó con los docentes peruanos nos apertura más la visión y la oportunidad a prestarle la debida importancia a esta variable que se hace presente con más frecuencia de la que se espera. Dicho de otra manera, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe respecto al clima laboral y el Engagement en colaboradores de una empresa del rubro de outsourcing en el distrito de San Luis; ya que en los últimos meses del presente año se ha observado que existe un alto nivel de

rotación y/abandono de puestos como el operativo, en comparación de los administrativos; es por ello mi interés y preocupación para poder realizar mi tesis en una empresa que presta servicios de tercerización y la cual se rige bajo las normativas y estándares de calidad, así como objetivos tangibles relacionados a propiciar la generación de empleo formal de acuerdo al marco legal peruano y estimular el uso de buenas prácticas laborales dentro de la organización. Bajo este contexto, se espera que los resultados obtenidos tras esta investigación permitan establecer alternativas ante situaciones problemáticas y apertura un nuevo conocimiento al área organizacional dentro de la carrera de psicología.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona el Clima laboral y el Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018?

## **1.3. Justificación**

Esta investigación apunta a aportar mayor conocimiento respecto fundamentos teóricos de la psicología y su importancia en el mundo de las organizaciones, del mismo modo develar las investigaciones sobre el la influencia del clima laboral positivo, generando un adecuado engagement, tal como lo menciona la psicología humanista fundamento sus bases sobre el enagement y nos permitió comprender que un colaborador engaged demostrara tener iniciativas en su trabajo, logrará una mayor identidad externa al reforzar su autoconocimiento, lo que incidirá en el incremento de la comunicación, práctica colaborativa y resultados positivos en su ambiente laboral,

partiendo del autoconcepto, determinación de sus valores y extensión de sus redes de influencia.

Así como, la importancia de un acorde clima laboral dentro de una organización suma un importante razón por la cual los colaboradores presentan un grado significativo de pertenencia, mientras ellos vivencien un ambiente positivo, acorde y de que les permita un desarrollo tanto personal como profesional.

Además, el estudio busca medir la relación entre el clima laboral y engagement laboral, debido, que nos permita realizar una propuesta de mejora para la organización, ya que presenta una necesidad de mayor conocimiento sobre la segunda variable, engagement.

La presente tesis busca obtener un aporte para mejorar las condiciones y ambiente laboral de los trabajadores en general, debido a que el engagement laboral busca que las organizaciones se preocupen por sus colaboradores, se sientan bien con el trabajo que desempeñan, sino también generar un valor intrínseco en ellos, más allá de la remuneración tangible que pueda recibir; la sensación de sentirse valorados, cómodos y desarrollar un sentido de pertenencia con la organización; como algunos autores mencionarían, recibir un salario emocional, que ayude a aumentar la productividad de la organización, de modo que satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del colaborador, mejorando su calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación y acorde clima laboral puede generar una combinación para que ambas partes se vean beneficiadas logrando un equilibrio social acorde.

Por otro lado, la presente investigación utilizara el instrumento UWES 15 (Schaufeli y Salanova) aplicado en otros contextos y con el cual se han obtenido resultados

similares a pesar de las diferencias culturales. Además, se utilizara la ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC, la cual ha sido utilizada anteriormente en ambientes laborales.

#### **1.4. Limitaciones**

- El modelo de estudio es de diseño no experimental, por lo que no es posible manipular las variables para analizar posibles variaciones; es de naturaleza transversal, por tanto impide hacer un estudio detallado de cómo cambia y fluctúa con el tiempo la muestra, por lo que solo permite obtener conclusiones en un momento dado y en tiempo real.
- Se debe agregar que en nuestra realidad existen pocas investigaciones relacionadas con engagement en el tipo de población estudiada; así como, en contextos culturales comparativos internacionales que antecedan al estudio, limitando la disponibilidad de referencias para el presente estudio.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Clima laboral y el Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la autorrealización del clima laboral y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

- Determinar la relación entre la autorrealización del clima laboral y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre la autorrealización del clima laboral y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre el involucramiento del clima laboral y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre el involucramiento del clima laboral y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre el involucramiento del clima laboral y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre la supervisión del clima laboral y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre la supervisión del clima laboral y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

- Determinar la relación entre la supervisión del clima laboral y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre la comunicación del clima laboral y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre la comunicación del clima laboral y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre la comunicación del clima laboral y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre las condiciones laborales y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre las condiciones laborales y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Determinar la relación entre las condiciones laborales y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

## CAPÍTULO II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes correspondientes a las variables Clima Laboral y Engagement Laboral

#### Antecedentes Internacionales

Como antecedentes internacionales tenemos la investigación de Villota y Cabrera (2015) investigaron la relación que existe entre el Clima Laboral y el Engagement en colaboradores de una comercializadora de electrodomésticos de San Juan de Pasto, Colombia. Se planteó construir un instrumento específicamente para la dinámica de la organización de estudio, denominado Clima CE, que significa clima laboral en comercializadoras de eléctricos. También, se analizó el nivel de engagement y sus respectivas categorías: vigor, absorción y dedicación, mediante el cuestionario UWES.

Esta investigación es un estudio correlacional, de corte transversal. El tamaño de la muestra estuvo determinado con un censo de 30 personas que laboraban en las diferentes áreas como comercial, administrativa, de apoyo, sucursales y de procesos de la comercialización. Los resultados evidenciaron al concluir el estudio que no existe relación directa o indirecta entre los puntajes globales de la categoría clima laboral y engagement de los colaboradores de la comercializadora de eléctricos; sin embargo, se asume la relación directa que existe entre el clima laboral en nivel de riesgo con la percepción desfavorable del estilo, cohesión y retribución; dimensiones de mayor varianza en el clima laboral. Además, respecto a los niveles de engagement efectivamente elevados, en proporciones iguales a sus dimensiones determinan que los resultados no están ligados a variables como género, edad y permanencia; más sí a las

creencias de autoeficacia de las personas evaluadas. Del mismo modo, la no relación que se presenta entre clima laboral y engagement, se sustenta en el aspecto cambiante del clima laboral contrastado con el estado relativamente permanente de engagement, el cual se caracteriza por ser un estado mental positivo y no se encuentra sujeto a rasgos del medio o situaciones específicas del momento.

Por otro lado, Chiang, Fuentealba y Nova (2017) en el artículo “Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio”, en Chile; buscaron encontrar la relación entre las variables clima internacional y engagement, aplicando las pruebas como la escala de medición para clima organizacional de Koys & Decottis y para medir la variable de engagement se aplicó un instrumento de Bienestar y Trabajo (UWES), traducción del Instrumento de Schaufeli y Bakker, a una población de 237 colaboradores, donde los resultados fueron obtenidos del análisis de datos mediante el coeficiente de Spearman (Rho), y evidenciaron que existe asociación estadística significativa ( $p < 0,005$ ) respecto a algunas dimensiones del clima organizacional con algunas dimensiones de engagement de los trabajadores de ambas fundaciones, lo cual comprobó la hipótesis planteada del estudio: “A mayor engagement entre los trabajadores de las fundaciones investigadas se presenta un clima organizacional más adecuado para el logro de los objetivos de cada institución”, en la comparativa de las dos fundaciones evaluadas.

Para Martínez (2009) en su investigación sobre La Vinculación Psicológica en el Trabajo (Engagement), el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico, aplicada a 180 trabajadores, evidenciaron resultados como una correlación negativa entre la vinculación psicológica (engagement) y el síndrome de quemarse por el trabajo. No obstante, al correlacionar

el engagement con la variable de clima organizacional se obtuvieron correlaciones positivas, siendo la correlación más fuerte la que se encontró entre la variable dedicación y el clima de innovación ( $r = .353$ ,  $p < .01$ ); afirmando que mientras más recursos haya disponibles, es más probable que el empleado se sienta vinculado psicológicamente con su trabajo (Schaufeli y Salanova, 2008).

Chaudhary, Rangnekar y Kumar (2013) en el artículo “organizational climate, climate strength and work engagement” o traducido “Clima organizacional, fuerza del clima y compromiso con el trabajo” el objetivo fue explorar el papel del desarrollo de los recursos humanos, la calidad del clima y la fortaleza del clima en determinar el compromiso laboral a nivel organizacional de análisis. La fuerza del clima fue examinada, siendo los datos recolectados de un total de 375 empleados de 28 organizaciones empresariales en la India. El análisis de regresión jerárquica se utilizó para examinar la dinámica de la relación entre las variables de estudio. La calidad del clima se relacionó significativamente con el trabajo. Sin embargo, la resistencia del clima no evidencio un efecto lineal significativo en el compromiso laboral después de ser controlado por la calidad del clima. Además, la resistencia del clima no pudo mostrar ningún efecto curvilíneo en el trabajo de calidad del clima y su relación del compromiso del colaborador. La resistencia del clima para las dimensiones del clima mostró significativamente efectos en relación clima-trabajo-compromiso. Además de diseñar el personalizado intervenciones dirigidas a mejorar las percepciones del clima de desarrollo de cada empleado, brindando oportunidades para es probable que la colaboración con personas que tienen percepciones más positivas del clima de desarrollo en la organización Dicha beneficios significativos para las organizaciones en términos de mano de obra comprometida. En la metodología aplicaron un

cuestionario cuyo promedio fue 13.39. Los resultados del estudio revelaron una asociación significativa entre las percepciones compartidas de los empleados (calidad del clima) y compromiso laboral; esto destaca la importancia de lo psico-social e información contextual para comprender el compromiso laboral, además de la propia percepción individual del clima organizacional. Esto implica que el compromiso laboral no solo depende del propio individuo percepciones del clima de desarrollo, pero también sobre la percepción de otros similares (compañeros de trabajo) en El grupo / organización. Es importante destacar que el estudio estableció la importancia del sistema social por derecho propio; demostrando sus efectos únicos en las actitudes individuales.

**Figura 1** Modelo de exigencia psicológica/margen de toma de decisiones



Las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del

trabajador. Estas reacciones indeseables, de tipo estrés, que se producen cuando la actuación se combina con limitadas oportunidades para actuar o para afrontar el estresor, se denominan “tensión psicológica” las cuales afectan en las organizaciones.

El efecto en la toma de decisiones es la aptitud del trabajador para controlar sus actividades y la utilización de sus capacidades, no para controlar a otras personas, lo cual se da por escalas presentándose dos componentes: la autoridad sobre las tareas (control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de las tareas), y la discrecionalidad de las capacidades (control sobre el empleo de las capacidades por parte del individuo o complejidad sustantiva, Hackman y Lawler 1971; Kohn y Schooler 1973). En las jerarquías organizativas modernas, los niveles más altos de conocimiento legitiman el ejercicio de los niveles más altos de autoridad, y los trabajadores que tienen unas tareas de alcance limitado y especializado; están coordinados por directivos que gozan de unos niveles de autoridad más altos. La discrecionalidad de las capacidades y la autoridad sobre las decisiones están tan estrechamente relacionadas, tanto teórica como empíricamente, que muchas veces se combinan.

Según Tollevik (2016) en estudio acerca de cómo engagement afecta la interacción de los trabajadores en sus hogares, el estudio proporciona más apoyo para estos hallazgos, ya que menciona que las subescalas de compromiso de trabajo, el vigor y la dedicación, se encontraron positivamente relacionado con la facilitación trabajo-hogar. La absorción no fue, sin embargo, significativamente relacionado con la facilitación trabajo-hogar. Más específicamente, parece que

sentirse dedicado a uno el trabajo es la dimensión más importante para que los empleados comprometidos experimenten una experiencia positiva efectos secundarios del trabajo a su vida hogareña, mientras que el vigor tuvo efectos más débiles en esta relación. Esto indica que sentirse inspirado, entusiasta y orgulloso de su trabajo puede ser el factor desencadenante del compromiso que lleva a los empleados a desarrollar las emociones positivas y excedentes de recursos que contribuyen a hacerlos mejores compañeros y más interesantes personas.

### **Antecedentes Nacionales**

Dentro de los antecedentes nacionales, Quiroz y Zárate (2007) realizaron una investigación sobre Clima laboral en las empresas de Telefonía Fija y Móvil de Servicios Digitales S.A.C y Elite.com, de la ciudad de Chiclayo. Su diseño de investigación fue tipo descriptivo-comparativo y la muestra estuvo constituida por 60 trabajadores (30 de cada empresa), y las edades promedio fueron de 18 a 35 años. Al finalizar la investigación, los autores determinaron en base a la comparación de medias que existen diferencias significativas respecto al clima laboral, le dieron una aplicación real a un modelo de análisis del clima laboral, bajo el modelo CL-SPC, con la finalidad de demostrar la importancia de las variables que están enmarcadas dentro del sistema humano social como capital más importante para el éxito organizacional.

En la investigación de Hernández (2017), con título “Compromiso Organizacional y Engagement en trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao, 2017” en donde se evaluaron a 125 trabajadores, de manera censal, mientras que los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron: La Escala Utrecht de Engagement en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario

de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1999). Los resultados fueron que existe una correlación positiva, significativa y baja entre compromiso organizacional y engagement en los trabajadores del área administrativa de una empresa call center del Callao.

Mientras que Baltazar y Chirinos (2013) tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú en el año 2013; para ello conto con una población de 92 trabajadores de ambos sexos y con edades de 18 a 30 años. Para la medición del clima laboral se utilizó la Escala de Clima Laboral de Palma (2004), mientras que para la de personalidad se empleó el Cuestionario BFQ, versión española (1995), obteniendo como principales resultados una relación positiva altamente significativa entre clima laboral y la dimensión de afabilidad, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental, y finalmente el clima laboral es percibido entre los colaboradores como favorable dentro de la organización donde obtuvo como resultados que el 62% de trabajadores perciben su Clima Laboral como favorable, el 33% como muy favorable y nadie tiene una percepción desfavorable, ni muy desfavorable del clima.

Por otro lado Albán (2016), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación del síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de Trujillo. Por su alcance, la investigación fue de tipo correlacional, tuvo un muestreo aleatorio simple, en el cual participaron 182 trabajadores administrativos. Para la recolección de datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo

para medir las variables respectivas. Los resultados psicométricos fueron satisfactorios tanto a nivel de confiabilidad (.833 y .922 respectivamente) como a nivel de análisis factorial. Se encontró una asociación altamente significativa e inversa entre el síndrome de burnout y el engagement. Además, se detectó que el 25% de la población presenta síndrome de burnout, mientras que el 52% manifiesta un nivel promedio de engagement. En lo que respecta a las dimensiones de cada variable, se concluyó que la correlación entre el vigor con el desgaste emocional y la dedicación con el cinismo es negativa y moderada; en cuanto a la absorción y eficacia profesional la correlación es negativa y muy débil.

Según Pineda (2017) quien tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza, en Trujillo. Para tales fines, se consideró realizar un tipo de estudio no experimental, cuyo diseño fue de corte transversal correlacional. La población estuvo conformada por 84 trabajadores del hospital I La Esperanza que a su vez conformaron la muestra a través de un tipo de muestreo probabilístico por conveniencia. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Social en el Trabajo para medir el clima laboral y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, ambas adaptadas a la ciudad de Trujillo, cuyas propiedades psicométricas fueron adecuadas. Finalmente, se concluyó que los niveles de clima laboral general de los trabajadores del hospital I La Esperanza, se encuentra en un nivel medio (82.1%), mientras que según sus dimensiones, en relaciones evidencian un nivel medio (82.1%), asimismo, en estabilidad un nivel medio (67.9%) y finalmente en autorrealización, un nivel medio (56%). Asimismo, el

compromiso organizacional de los trabajadores del hospital I La Esperanza se encuentra en un nivel promedio (61.9%). Asimismo, en sus dimensiones de afectivo, predomina un nivel promedio (64.3%), el a dimensión continuo un nivel promedio (63.1%) y en normativo un nivel promedio (63.1%). Sobre la correlación, se estimó que existe una correlación prácticamente nula entre el compromiso organizacional.

### **Bases Teóricas**

A continuación se mencionaran las bases teóricas respecto a la variable Clima Laboral y Engament Laboral

#### **Base Teórica respecto al Clima Laboral**

Respecto a la variable del clima laboral, Litwing & Stringer (1968, citado por Rodríguez, 1999) definen al clima laboral como un conjunto de pertenencias vinculadas en un ambiente laboral las cuales pueden ser captadas con facilidad y así mismo de ellas dependerá la conducta y motivación que se desarrollen laboralmente. Además, que el estilo de dirección que se manifiesta dentro de la organización es clave para la percepción del mismo, permitiéndole identificar su dinámica dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo.

Con relación a las teorías del Clima Laboral, se encuentra la Teoría de Litwing & Stringer (1968, citado por Rodríguez, 1999) son reconocidos como los pioneros en la definición del clima organizacional bajo su criterio perceptual, a su vez intentan dar a conocer las principales características de la conducta de los individuos involucrados en el ambiente laboral, trabajando juntamente con la motivación y el clima. Los autores se enfocan en detallar los concluyentes referentes a la situación y ambiente establecido y que a su vez presentan mayor

relevancia en el comportamiento y apreciación de la persona, así mismo establecen seis dimensiones que facilitan la comprensión acerca del clima desarrollado en una empresa.

La primera nos habla de la estructura, que incorpora la apreciación establecida por los individuos que conforman una organización, teniendo en cuenta el aspecto normativo y entre otras restricciones que lidian para el avance de su labor dentro de la organización. Mientras que la segunda dimensión se trata de la responsabilidad que está relacionado en la toma de decisiones dentro del ámbito laboral. Tomando en cuenta si la supervisión establecida es general y no estrecha, identificando la autonomía. La tercera hace mención de la recompensa o remuneración que concierne a la apreciación de los miembros sobre la conciliación de la recompensa a causa de la realización de un trabajo óptimo. La cuarta dimensión es denominada reto, ya que busca la relación que establecen los integrantes de una organización respecto a los retos o demandas que ameritan su labor. Así mismo aprecian si la organización suscita la aprobación de inseguridades para obtener el logro de objetivos. La quinta se refiere a las relaciones, la cual describe la apreciación del personal sobre el aspecto de un contexto de labor adecuado y de adecuadas relaciones, ya sea de manera horizontal como vertical. Finalmente, la última dimensión se refiere a los conflictos, que no es más que la aprobación de las distintas opiniones y la habilidad para asumirlas con el fin de resolver las dificultades en el acto, poniendo la confianza en el clima de su organización.

Dentro de las características del Clima Laboral de acuerdo con Rodríguez (1987), hace referencia que el Clima Laboral posee las siguientes características y que en su totalidad es muy importante identificarlas.

El clima se centra en el contexto en el que el trabajo se desempeña dentro de una organización. Por otro lado, las variables que precisan en el clima son factores que se encuentran vinculados al contexto de este. Además, el clima laboral, se muestra de manera prolongada teniendo en cuenta que se encuentra expuesto a diversos cambios de carácter coyuntural; es decir que se puede manifestar alguna habilidad dentro del clima de una organización sometándose a conmutaciones de diversos grados, se debe tener en cuenta las consecuencias en la toma de decisiones organizacionales.

Por otro lado, posee una respuesta relevante en el comportamiento de los integrantes de la empresa. Es decir, un apropiado contexto laboral traerá en efecto una sobresaliente destreza en los miembros que la conforman, referente a su participación y eficiencia para realizar su labor, de caso contrario si se desarrolla de manera negativa o desfavorable traerá consigo un complicado manejo en la relación dentro de la organización.

Sin embargo, en ocasiones se mostrará afectado a causa del comportamiento y actitudes de los integrantes de la organización. Esto quiere decir, que un miembro tendrá la capacidad de evidenciar el clima que se desarrolla dentro de la organización ya sea adecuado o inadecuado, pero también cabe resaltar la

posibilidad que no se tome en cuenta que su comportamiento también influirá en el clima.

El Clima de una organización puede verse ostentoso debido a las diversas variables distributivas, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.

De acuerdo con Brunet (2011), existen dos enfoques de alta relevancia, los cuales deben darse a desarrollar en toda la organización. El enfoque dimensional, en el que define que el clima es multidimensional, puesto que variara en las diversas áreas de la organización tomando en cuenta sus numerosas situaciones mientras que el Enfoque tipológico que conceptualiza al clima como una configuración total y que estará conformada por diversas pertenencias, dando a evidenciar la presencia de un microclima global dentro de la organización y la inercia de este.

Para Dessler (1993) destaca tres tipos de enfoques relacionados al clima dentro de las organizaciones.

El enfoque subjetivo fue propuesto por Halping y Croffs (1962), se fundamenta en la percepción de los miembros de la organización. Este enfoque plantea dos dimensiones: la percepción que tienen los empleados respecto a la satisfacción de ciertas necesidades sociales y la percepción que tiene respecto a la conducta de sus superiores. Por consecuencia deja de lado la estructura organizacional para centrarse en los recursos humanos de la empresa, el liderazgo, la comunicación, el control, etc.

El enfoque estructural por Forehand y Gilmer (1964), propusieron este enfoque y me consideraron que se basa estrictamente en la estructura de la organización; así mismo el Clima es definido como un conjunto de rasgos intactos que representan una organización tales como la estructura organizacional, su tamaño, el estilo de liderazgo y reglamento de procesos, etc. Por lo tanto para Dessler este enfoque comprende al Clima Organizacional en base a su distribución de la organización, entendiendo la reacción de los miembros ante esta.

Finalmente, el enfoque integrado de Litwin y Stringer (1968 citado por Rodríguez en 1999), este enfoque sostiene que el clima no solo se centra en las percepciones de los colaboradores que conforman una organización; sino también en la forma en la que se desenvuelven concluye por lo tanto que este enfoque considera tanto a las variables objetivas y estructurales de la organización, y que a su vez trabajan juntamente con las variables psicológicas de los miembros.

Según el MINSA (2009), menciona que el análisis del clima laboral se desarrolla de manera exigente en las organizaciones actuales a modo de término previo para implantar la ética del trabajo en equipo, es necesario mencionar que por medio de su estudio, se podrá identificar las dimensiones que obtengan afligir tanto el comportamiento individual como grupal, y por consecuencia la potencialidad laboral, afiliando proactivamente medidas preventivas y correctivas.

Mientras que Palma (2004), menciona que el clima laboral es la apreciación establecida por parte del personal referente al ambiente de trabajo, así mismo

también con relación a aspectos, tales como el proceso de autorrealización, involucramiento con la labor a ejecutar, supervisión recibida, acceso a la información vinculada hacia la labor con relación a sus compañeros y contextos que proporcionan su labor. En su investigación, sostiene que existen cinco factores influyentes en el clima laboral.

El primero es la autorrealización que se conceptualiza como la percepción del individuo con relación a los beneficios que el contexto laboral le pueda ofrecer para fortalecerlo a nivel personal y profesional.

El segundo factor es el involucramiento laboral que hace referencia respecto a la filiación de los valores organizacionales y compromiso en cuanto al acatamiento del avance organizacional. Así como Frías (2001) sostiene que el colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su trabajo y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

El tercero se refiere a la supervisión que está basado en la evaluación sobre las funciones que realizan los principales altos cargos acerca de la inspección interna de la acción laboral incluyendo la proporción de apoyo y distribución sobre responsabilidades diarias.

El cuarto es la comunicación y hace referencia al nivel de claridad, velocidad, vínculo y exactitud de la información respectiva y oportuna a la actividad intrínseca del contexto laboral ya sea en relación al servicio usuarios y/o clientes de la misma. Como lo menciona Cuadrado (2007) refiriéndose que el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que

se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

El quinto hace referencia a las condiciones laborales, las cuales se basan en la forma en que la institución reconoce y ofrece a los miembros los elementos, materiales, factores económicos y/o psicosociales necesarios para realizar sus actividades satisfactoriamente.

### **Base Teórica respecto al Engagement Laboral**

Respecto a la segunda variable; según Csikzentmihalyi (1992) refiere que el engagement se caracteriza porque el empleado se siente feliz en su ambiente de trabajo, este estado mental se denomina absorción; y que resulta muy similar al concepto de flow que hace referencia a un estado psicológico de experiencia óptima de manera que esto ocurre cuando una persona está motivada y capacitada para realizar una actividad, se siente desafiado por la tarea, totalmente concentrado y emplea todas sus competencias para la realización de esta. Para el autor, la satisfacción se encuentra en el proceso de la actividad y no en los resultados obtenidos.

Seligman (2000) propuso el modelo de Psicología Organizacional Positiva, un enfoque de la psicología laboral, que busca potencializar ambientes laborales en los cuales se pueda conseguir el máximo desarrollo, virtudes personales y profesionales mediante el desarrollo de la creatividad y el sentido de flujo de las labores rutinarias, incrementando el sentido de felicidad por medio del disfrute de la realización del trabajo y simultáneamente impulsando el desempeño de los trabajadores, siendo estas un punto de partida para construir el término de engagement.

Schaufeli, Salanova, Gonzalez - Roma y Bakker (2002) hacen mención a este concepto a partir de las investigaciones opuestas al tema del burnout, y se define como estado mental positivo relacionado con el trabajo; caracterizado por presentar vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se relaciona más a un estado afectivo – cognitivo persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular, sino asociado al entusiasmo y estar orgulloso e inspirado en el trabajo.

Bakker (2010) plantea que el engagement ofrece altas ventajas competitivas a las organizaciones. Los empleados “engaged” son conocidos como los artesanos del trabajo porque son buscadores activos de posibilidades con la finalidad de optimizar su entorno de trabajo. En consecuencia, son ellos mismos quienes sostienen y mantienen su engagement; por lo que el autor afirma que la participación conduce a la creatividad, el aprendizaje activo y optimiza el rendimiento dentro de la organización.

Existen teorías que la respalden como la de la Psicología Organizacional Positiva, Nelson y Cooper (2007) intentan incorporar a los estudios organizacionales los rasgos, procesos y relaciones positivas. Intentando adoptar una perspectiva alternativa a la tradicional; considerando los obstáculos como posibilidades de cambio, mostrando un interés en el crecimiento del personal que a su vez se reflejan en el crecimiento de la organización y analizando las virtudes humanas, especialmente en aquellas virtudes de los miembros que ayudan a otros con la tarea.

Además, menciona la importancia de este enfoque, ya que se preocupa por maximizar el potencial humano y la productividad por medio de la salud física,

comportamental y organizacional, generando acciones dirigidas al ámbito organizacional, para así mejorar el bienestar del personal.

Los constructos psicológicos positivos que cumplen con los criterios de inclusión en el área de la POP son: La identificación organizacional que es una forma específica de identificación social, se trata de un vínculo emocional con la institución que puede influir en la forma en que el empleado toma las decisiones. Así mismo existen tres componentes de la identificación organizacional que son el sentido de pertenencia, la lealtad y la similitud de valores y objetivos. Además, trabajos recientes demuestran que la identificación incrementa la autoestima del empleado por sentirse parte del éxito de la empresa.

Desde el enfoque de la Teoría Social Cognitiva planteada por Bandura (1997), el engagement es considerado como una inyección propulsora de la conducta motivada y que se deriva de altos niveles de autoeficacia en las personas. La teoría señala que la autoeficacia proporciona a la persona un mecanismo automotivado, ya que, como consecuencia de la observación de las propias competencias, la persona se propone a si misma metas que a su vez movilizan el esfuerzo, la orientación hacia el cumplimiento de metas y la persistencia en el tiempo. Para abordar el engagement, bajo la perspectiva de la Teoría Social Cognitiva, es conveniente definir el término de autoeficacia, el cual se define como las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados logros.

Mientras que para Maslach y Leiter (1997) conceptualiza al engagement como la presencia de la energía y la vitalidad, al trabajador a sentirse comprometido, como

resultado será eficaz y eficiente en sus actividades a desarrollar dentro de la organización.

Finalmente para Schaufeli (2002), indica que para medir esta variable existen dimensiones, también llamadas subescalas o factores del engagement.

La primera escala es vigor, la cual se caracteriza por los altos niveles de energía que utiliza mientras se trabaja, de persistencia y un gran interés por esforzarse en el trabajo, así como la buena disposición para invertir ese esfuerzo a pesar de las dificultades, manteniéndose persistente en la ejecución de este.

La segunda es dedicación, haciendo referencia a la manifestación por los altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionado con la tarea que realiza.

Y la tercera es absorción que se caracteriza por mantenerse plenamente concentrado, entusiasmado y feliz realizando su trabajo, sin mantenerse pendiente del tiempo que invierte en realizar su tarea, porque la sensación de disfrute y gusto por lo que hace, le permite mantenerse enfocado y entretenido.

Además, Salanova (2009) hace mención que es necesario realizar intervenciones hacia el establecimiento del engagement en los colaboradores, con el objetivo de generar empleados “engaged” que sean felices cumpliendo sus labores, lo cual sería un indicador de una organización saludable, la cual promueve las buenas prácticas en la organización y se preocupa por gestionar los procesos de trabajo adecuados que influyen en el desarrollo de empleados saludables y satisfechos con el rol que desempeñan en la organización.

Finalmente, podemos definir y mencionar los conceptos de la actual investigación como el clima laboral al conjunto de cualidades, atributos o propiedades

relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su comportamiento.

Mientras que el engagement laboral es el nivel de compromiso o implicación que se crea en términos de relaciones laborales. Se detecta con factores como que el empleado no habla mal de su empresa, sino más bien al contrario, también se siente a gusto con su trabajo y con su equipo de compañeros, se siente comprometido con la empresa y con el proyecto en el que trabaja. No le importa realizar horas extras no remuneradas, incluso en su tiempo libre puede dedicarse a encontrar soluciones a algo relativo a la empresa.

## **2.2 Hipótesis**

### **2.2.1 Hipótesis general**

H1: Existe relación entre el clima laboral y el Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

H0: No existe relación entre el clima laboral y el Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing en el distrito de San Luis, 2018.

### **2.2.2 Hipótesis específica**

- Existe relación entre la autorrealización del clima laboral y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

- Existe relación entre la autorrealización del clima laboral y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre la autorrealización del clima laboral y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre el involucramiento del clima laboral y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre el involucramiento del clima laboral y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre el involucramiento del clima laboral y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre la supervisión del clima laboral y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre la supervisión del clima laboral y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

- Existe relación entre la supervisión del clima laboral y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre la comunicación del clima laboral y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre la comunicación del clima laboral y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre la comunicación del clima laboral y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre las condiciones laborales y el vigor del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre las condiciones laborales y la dedicación del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe relación entre las condiciones laborales y la absorción del engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Investigación fue no experimental, transversal y correlacional. De acuerdo con Hernández (2010) la investigación fue no experimental porque no manipularon las variables de estudio, fue transversal porque se estudió en una línea del tiempo (2018); y fue correlacional porque las variables de estudio guardaban relación entre ellas.

### 2.2. Población

La población estuvo conformada por 150 trabajadores entre hombres y mujeres, de entre 18 a 68 años, que se encontraban laborando en una empresa de outsourcing del distrito de San Luis. La muestra fue igual que la población censal, y aplicada bajo el consentimiento informado respectivamente.

La investigación fue no probabilístico, porque no todos los individuos tuvieron acceso de ser seleccionados y se emplearon bajo el criterio de inclusión sostenido por Hernández (2010). Los criterios de inclusión que se consideraron validos son fueron los trabajadores de ambos sexos de una empresa de outsourcing del distrito de San Luis, así como sus edades comprendidas entre 18 a 68 años. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron respecto al personal que por propia voluntad no deseó responder los cuestionarios, lo cual se respetó su decisión o posición frente al estudio.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la recolección de información se efectuó la aplicación de técnicas psicométricas tal como lo mencionan Nunally y Berenstein (1995), siendo un proceso estandarizado conformado por ítems organizados, concebidos para efectuar en los

individuos respuestas que se puedan registrar. La presente investigación hizo uso de los siguientes instrumentos:

*Escala de Clima Laboral CL – SPC*, instrumento psicológico mediante el cual se evaluó el nivel de Clima Laboral en trabajadores. La prueba fue de cinco factores o dimensiones que fueron la autorrealización, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Nombre original: Clima Laboral CL – SPC

Autor(a): Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Lima

Año: 2004

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 a 30 min aproximadamente

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Significación: Evaluar el nivel de clima laboral en los trabajadores

Dimensiones: Autorrealización, que se conceptualiza como la percepción del individuo en relación con los beneficios que el contexto laboral le pueda ofrecer para fortalecer su desarrollo personal y profesional; involucramiento laboral, hace referencia a la filiación con los valores organizacionales y compromiso para el acatamiento del avance de la organización; supervisión, que es la apreciación de las funciones de los superiores acerca de la inspección dentro de la acción laboral tomando en cuenta la relación de apoyo y orientación para las responsabilidades diarias; la comunicación que se refiere al nivel de fluidez, celebridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y

pertinente a la actividad intrínseca de la empresa; las condiciones laborales que hacen mención al reconocimiento que la institución ofrece a sus miembros para realizar sus actividades satisfactoriamente.

La Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004) fue construida y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, Lima; diseñado en el formato Likert comprendido en su versión final en un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral. Cabe decir que, para cada factor, se consideran 10 ítems como mínimo. Asimismo, tiene un ámbito de aplicación en trabajadores con dependencia laboral (empresas públicas y privadas), de manera individual o colectiva y a la vez de forma física o computarizada, con una duración de 15 minutos (físico) y 5 minutos (computarizada); por consecuencia, debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima laboral, que de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Además, las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas donde se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria. El material comprendido de la prueba es: Manual CL- SPC (orientaciones teórico-prácticas para la administración, calificación e interpretación), Cuadernillo CL- SPC (en versión escrita y computarizada). El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

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

discriminación de los ítems. La confiabilidad fue obtenida a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima (Palma, 2000). Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ( $p < 0,05$ ) entre los cinco factores de clima laboral.

**Utrecht Work Engagement Scale (UWES)**, instrumento que evalúa el nivel de Engagement en los trabajadores; tomando en consideración las dimensiones que la conforman como son el vigor, dedicación y la absorción.

Nombre original: Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Autor(es): Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

Procedencia: holandesa

Año: 2003

Duración: 15 minutos aproximadamente

Forma de aplicación: Individual y colectiva

Significancia: Evaluar las dimensiones del engagement laboral en trabajadores.

Dimensiones: Los ítems en tres dimensiones son vigor, dedicación y absorción. En la versión UWES 15, las dimensiones de vigor p. ej.: “En mi trabajo me siento lleno de energía”; dedicación p. ej.: “Estoy entusiasmado sobre mi trabajo” y absorción p. ej.: “El tiempo vuela cuando estoy trabajando”; se evaluaron mediante 15 ítems correspondientemente.

Los hallazgos descritos respecto de la estructura tridimensional del UWES difícilmente deberían generalizarse a otras latitudes sin que exista la información psicométrica que considere implícitamente su viabilidad sociocultural; asimismo, es

deber ético de quien usa alguna escala psicosocial, conocer si se cumplen los requisitos de validez y confiabilidad en el contexto en el que se pretende usar (Juárez-García, 2015). Su validación en la población peruana se dio en el año 2015 por Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet. (2015) Tiene una escala de respuesta tipo Likert de 7 opciones: 0= “Nunca” hasta 6= “Diariamente”, misma que según estudios realizados obtuvo resultados de validez satisfactorios, así como 33 valores alfa de Cronbach satisfactorios (.79 para vigor, .83 para dedicación, y .81 para absorción).

#### **2.4. Procedimiento**

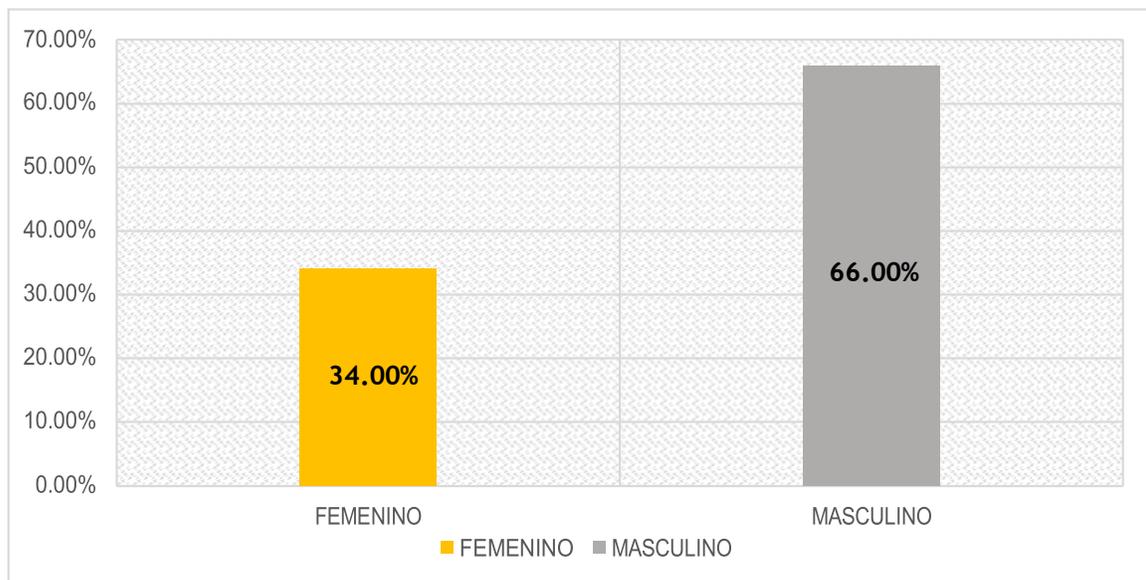
Para la aplicación de los diferentes instrumentos que servirán para la medición de las variables estudiadas, se organizó durante una semana previa la organización y distribución de los diversos grupos a evaluar; se dividió al total de la población en grupos de treinta personas que fueron evaluadas durante los cinco primeros días de la semana. El horario pertinente fue el de su tiempo de refrigerio; se habilitó una sala de reuniones para la aplicación del cuestionario que mide clima laboral y la escala de engagement.

Los resultados fueron analizados bajo los criterios estadísticos, haciendo uso de la estadística descriptiva para su objeto de estudio, así como para el ingreso de datos, se utilizó el programa SPSS 22.0, los estadísticos descriptivos como la media aritmética, mediana, frecuencias y porcentajes; estadísticos de dispersión como la desviación estándar; prueba de normalidad como la prueba K/S, para evaluar el tipo de distribución de la muestra y  $r$  de Pearson/  $r$  de Spearman que servirá para hallar la correlación entre las dos variables dependiendo del tipo de distribución de la muestra.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

**Tabla 1:** Datos sociodemográficos de la población estudiada, por sexo

<i>SEXO</i>		
<b>SEXO</b>	<i>F</i>	<b>%</b>
<b>FEMENINO</b>	51	34,0
<b>MASCULINO</b>	99	66,0
<b>Total</b>	150	100,0

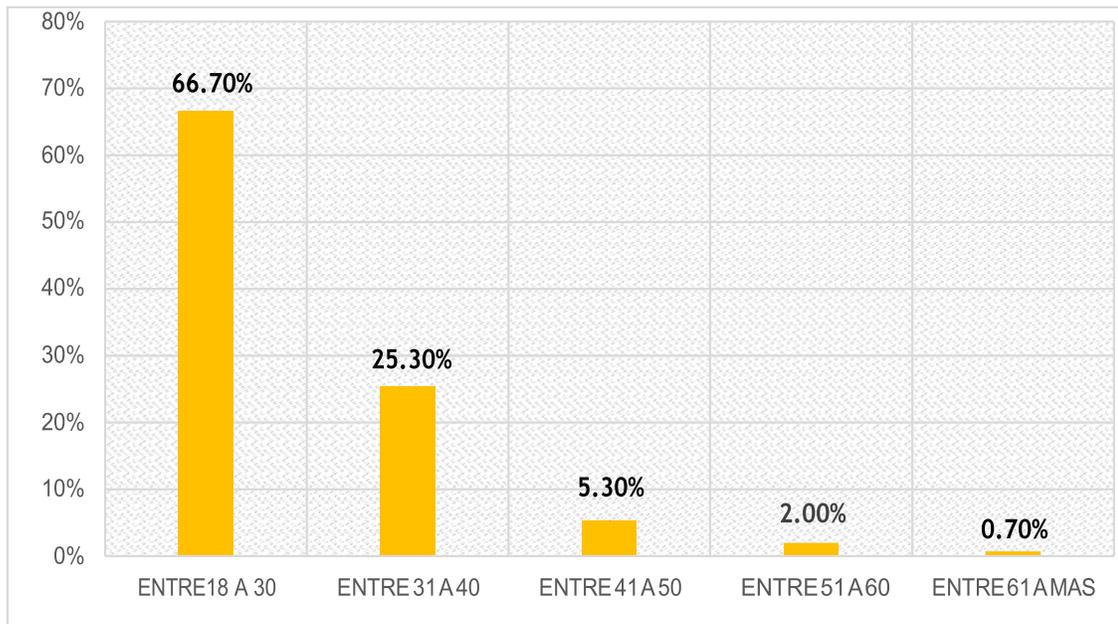


**Grafico 1 :**

Se evidencia que el 34% de la población estudiada, corresponde el sexo femenino; mientras que, 66%, al masculino.

**Tabla 2** Datos sociodemográficos de la población estudiada, por edad.

<i>EDAD</i>		
	<i>f</i>	<i>%</i>
<b>ENTRE 18 -30</b>	100	66.7
<b>ENTRE 31 – 40</b>	38	25,3
<b>ENTRE 41 – 50</b>	8	5.3
<b>ENTRE 51 – 60</b>	3	2.0
<b>61 EN ADELANTE</b>	1	0.7
<b>Total</b>	150	100,0

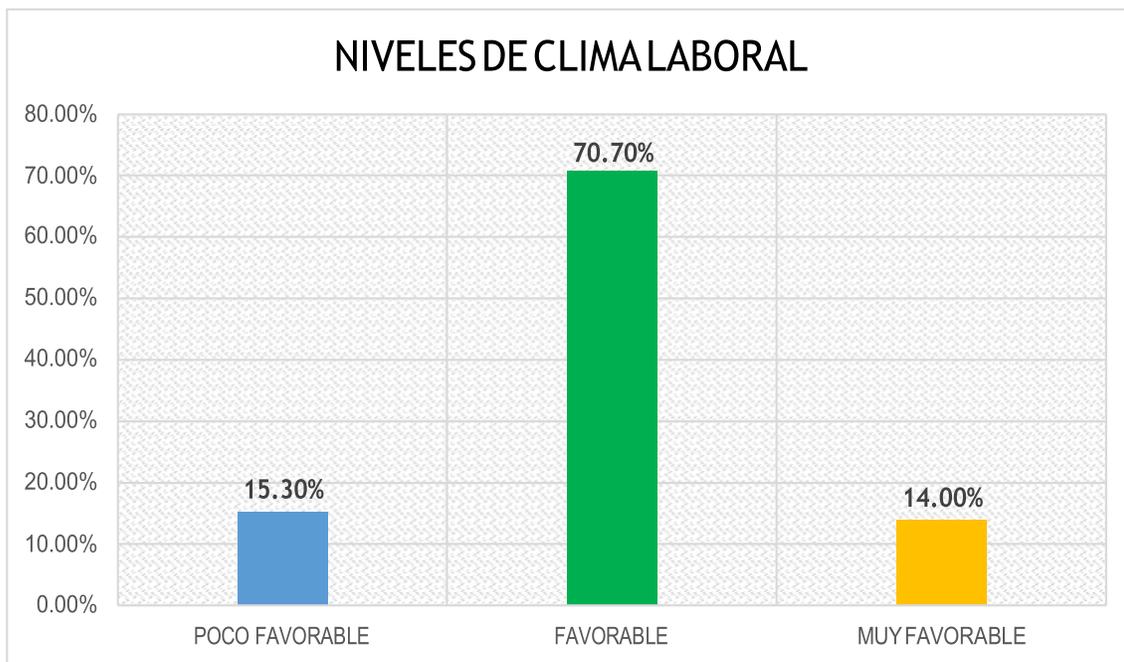


**Grafico 2**

Se evidencia que el 66.70% de la población estudiada corresponde a las edades comprendidas entre los 18 a 30 años; mientras que el 25.30%, a las edades entre 31 a 40 años; el 5.30%, entre los 41 a 50 años; el 2.00%, a las edades entre los 51 y 60 años; y el 0.70% de los 61 años a más.

**Tabla 3** Niveles de la variable de Clima Laboral

CLIMA LABORAL		
	<i>f</i>	%
<b>POCO FAVORABLE</b>	23	15,3
<b>FAVORABLE</b>	106	70,7
<b>MUY FAVORABLE</b>	21	14,0
<b>Total</b>	150	100,0

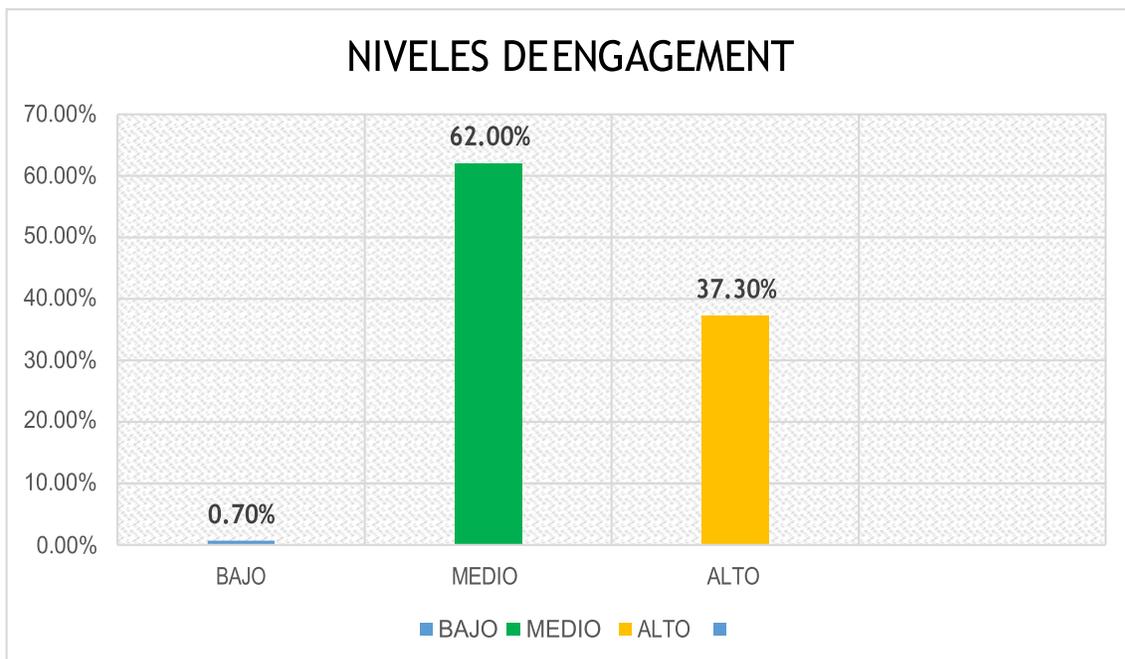


**Grafico 3**

De la población encuestada los resultados muestran que el clima laboral favorable es representado por el 70.7%, mientras que un 15.3% es representado como poco favorable y solo el 14.0% como muy favorable.

**Tabla 4** Niveles de la variable de Engagement Laboral

ENGAGEMENT			
		<i>f</i>	%
NIVELES	BAJO	1	0,7
	MEDIO	93	62,0
	ALTO	56	37,3
<b>Total</b>		150	100,0



**Grafico 4**

Se muestra un nivel medio respecto al engagement laboral con un 62.0%, seguido de nivel alto con el 37.3% y un nivel bajo con un 0.7%.

**Tabla 5** Prueba de Normalidad de las variables Clima Laboral y Engagement Laboral

PRUEBA DE NORMALIDAD			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
ENGAGEMENT	,119	150	,001
CLIMA LABORAL	,178	150	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la **Tabla 5**, las variables de estudio evidenciaron una distribución anormal ( $p < 0.05$ ), indicando un acorde uso de la estadística no paramétrica para el análisis correspondiente a los objetivos e hipótesis planteados.

**Tabla 6** Resultados de la relación entre las variables de Clima laboral y Engagement Laboral en una empresa de rubro outsourcing en el distrito de San Luis, 2018.

CORRELACION DE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT LABORAL			
		CLIMA LABORAL	
Rho de Spearman	ENGAGEMENT	Coefficiente de correlación	,602**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	150

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la **Tabla 6**, se observa una correlación de baja significancia ( $p < 0,05$ ) entre las variables Clima Laboral y Engagement Laboral.

**Tabla 7** Resultados de la relación entre las dimensiones de las variables de Clima laboral y Engagement Laboral en una empresa de rubro outsourcing en el distrito de San Luis, 2018.

<b>CORRELACION NO PARAMETRICA ENTRE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT</b>					
		<b>VIGOR</b>	<b>DEDICACION</b>	<b>ABSORCION</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>AUTORREALIZACION</b>	Coefficiente de correlación	,396**	,192*	,337**
		Sig. (bilateral)	,000	,019	,000
		N	150	150	150
	<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	,696**	,485**	,211**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,010
		N	150	150	150
	<b>SUPERVISION</b>	Coefficiente de correlación	,702**	,322**	,223**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,006
		N	150	150	150
	<b>COMUNICACIÓN</b>	Coefficiente de correlación	,461**	,323**	,172*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,035
		N	150	150	150
	<b>CONDICIONES LABORALES</b>	Coefficiente de correlación	,553**	,556**	,437**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	150	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**De la Tabla 7**, se procedió con el análisis correspondiente a la correlación de las dimensiones de las variables Clima Laboral y Engament Laboral, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman (rho); de los cuales se obtuvo lo siguiente:

**De la Tabla 7**, se observa que la dimensión Autorrealización, respecto a la variable Clima Laboral, no guarda relación respecto a las dimensiones vigor y absorción; no obstante se muestra una relación directa altamente significativa entre la dimensión dedicación respecto a la variable Engagement Laboral ( $Rho=,192^*$ ).

**De la tabla 7**, se observa que la dimensión Involucramiento Laboral, respecto a la variable Clima Laboral, no guarda relación respecto a las dimensiones vigor y dedicación; sin embargo, guarda relación directa altamente significativa respecto a la dimensión absorción de la variable Engagement Laboral ( $Rho=,211^{**}$ ).

**De la tabla 7**, se observa que la dimensión Supervisión, respecto a la variable Clima Laboral, no guarda relación respecto a las dimensiones vigor y dedicación; pero si muestra una relación directa altamente significativa con la dimensión absorción de la variable Engagement Laboral ( $Rho=,223^{**}$ ).

**De la tabla 7**, se observa que la dimensión Comunicación, de la variable Clima Laboral, no guarda relación respecto a las dimensiones vigor y dedicación; no obstante, muestra una relación directa altamente significativa con la dimensión absorción de la variable Engagement Laboral ( $Rho=,172^*$ ).

**De la tabla 7**, se observa que la dimensión Condiciones Laborales, de la variable Clima Laboral, no guarda relación respecto a las dimensiones vigor, dedicación y absorción de la variable Engagement Laboral (Sig. Bilateral= $,000$ ).

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 5.1 Discusión

Dentro de la presente investigación realizada en una empresa del rubro de outsourcing en el distrito de San Luis, se planteó como objetivo general determinar la relación entre las variables de Clima Laboral y Engagment Laboral, así como la existencia las relaciones entre ellas, sus dimensiones y sus niveles correspondientemente. Luego de aplicación de las pruebas, elaboración de la estadística descriptiva correlaciones se logró evidenciar resultados tangibles que se lograran contrastar con los antecedentes, objetivos e hipótesis planteados previamente en la investigación.

De acuerdo a la prueba de normalidad, el estudio evidencio presencia de datos no paramétricos (Kolmogorov-Smirnov), debido a que los datos estudiados en la muestras no son normales.

En respuesta al objetivo general, la investigación determino y valido la hipótesis alterna mediante la presencia de una correlación de significancia baja ( $p=0.002<0.005$ ), a pesar de ser directamente proporcional ( $Rho=602^{**}$ ); no podemos afirmar de manera definitiva que una variable depende de la otra, debido a la baja correlación que presenta y esto se debe a que cada persona percibe su ambiente laboral de diferente manera y esto puede deberse a la influencia de diversos factores psicosociales, tales como: sobrecarga de trabajo, estrés, insatisfacción laboral, aspectos económicos, aspectos personales y familiares, entre otros. Por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, lo cual contrastado con Brunet (2011) explica que la forma

en que los empleados ven la realidad y la interpretación que de ella hacen, reviste una importancia particular. Las características individuales de cada trabajador actúan como un filtro a través del cual los aspectos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la forman se interpretan y analizan para construir la percepción del clima. El clima organizacional también es un proceso circular en el que los resultados producidos vienen a confirmar las percepciones de los empleados. Es decir, si las características psicológicas personales de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, la resistencia a la presión, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, éstas también se ven afectados por los resultados obtenidos de la organización. Así, un trabajador que adopta una actitud negativa en su trabajo debido al clima organizacional que percibe, desarrollará una actitud aún más negativa cuando vea los resultados de la organización y mucho más si la productividad es baja. El clima está entonces formado por varios componentes que son importantes en el momento en que un jefe de recursos humanos quiera escoger un cuestionario que le permita evaluar el clima de su organización.

Por otro lado, los objetivos e hipótesis específicas buscaron determinar la relación que podría existir entre las dimensiones de las variables; de las cuales se obtuvieron los resultados siguientes: hay presencia de una relación significativa ( $p=,019$ ) y relación directa ( $Rho=,192^*$ ) entre la dimensión Autorrealización del Clima Laboral con la dimensión de Dedicación del Engagement Laboral, fundamentado mediante la teoría lo siguiente, que a una percepción favorable respecto al clima, como la posibilidad un crecimiento profesional y personal, los colaboradores se mostraran más entusiasmado, motivados ante cualquier tarea que se le asigne.

Seguido encontramos una muy alta correlación ( $p=,010$ ) y directamente proporcional ( $Rho=,211^{**}$ ) entre las dimensiones Involucramiento Laboral y Absorción, correspondiente al Clima y Engagement, tal como lo sostiene Frías (2001), mencionando que el involucramiento se hace presente en los colaboradores mediante la adhesión, cumplimiento, seguimiento a las normas y valores de la organización, debido a la absorción que presenta en relación a la dimensión correlacionada, es decir que los trabajadores que presentan un nivel alto de Absorción demostraron un genuino gusto por su trabajo y su entorno, permitiéndole estar enfocado y entretenido en el trabajo, debido a mostrar grados de pertenencia, así como aspectos que también forman parte de la cultura dentro de la organización.

Por otro lado, por ejemplo, los colaboradores que presenten un alto grado de absorción, es decir se mantenga entusiasmados y entretenidos con las actividades y responsabilidades que se le asignen, se debe a que existe la presencia de una supervisión adecuada o acorde, el cual les permite mantenerse enfocados en las funciones que se les puede asignar por parte de sus jefes inmediatos. Así como los resultados confirman lo planteado por Tollevik (2016) en estudio acerca de cómo engagement afecta la interacción de los trabajadores en sus hogares, el estudio proporciona más apoyo para estos hallazgos, ya que menciona que las subescalas de compromiso de trabajo, el vigor y la dedicación, se encontraron positivamente relacionado con la facilitación trabajo-hogar. La absorción no fue, sin embargo, significativamente relacionado con la facilitación trabajo-hogar. Más específicamente, parece que sentirse dedicado a uno, el trabajo es la dimensión más importante para que los empleados comprometidos experimenten una experiencia

positiva efectos secundarios del trabajo a su vida hogareña, mientras que el vigor tuvo efectos más débiles en esta relación. Esto indica que sentirse inspirado, entusiasta y orgulloso de su trabajo puede ser el factor desencadenante del compromiso que lleva a los empleados a desarrollar las emociones positivas y excedentes de recursos que contribuyen a hacerlos mejores compañeros y más interesantes personas en casa, por lo tanto puedo expresar que la supervisión del clima laboral se relaciona con la absorción del engagement laboral porque debe de establecerse lineamientos en el área de recursos humanos para que evalúe y supervise el clima laboral, por el cual el monitoreo permita evidenciar aspectos para mejorar el compromiso laboral.

Seguido, existe una relación significativa ( $p=,035$ ) correspondiente a la dimensión Comunicación y Absorción de ambas variables, son de relación directa ( $Rho=,172^*$ ), debido a que si se presenta una acorde comunicación dentro de la organización, los niveles de absorción de los colaboradores, se mantendrán óptimos demostrando la continuidad y entusiasmo en la realización de sus responsabilidades.

Así mismo, respecto a los niveles del Clima, Chirinos y Baltazar (2013) evidencian en su estudio que los trabajadores perciben su Clima laboral como favorable con un 62% y muy favorable, con 33%; de la misma forma el presente estudio se muestra con un 70.7%, como favorable, mientras que un 14.0% como muy favorable, sosteniendo lo que se asocia a lo indicado por Ruiz (como se citó en Chirinos y Baltazar, 2013) el resultado de ciertos atributos que posee una empresa influirá en la percepción y desempeño del colaborador; así como también, intervendrá en sus aspiraciones, necesidades y valores. Al igual que el estudio realizado por Pineda (2017), evidencia resultados referentes a los niveles del clima organizacional

con porcentajes como un nivel medio de 82.1%, nivel bajo con 4.8% y alto con 9.5%; lo cual guarda relación respecto al nivel medio o favorable con el presente estudio realizado, debido a factores propios de la dinámica de relación, entorno al clima percibido por los colaboradores.

Por otro lado, en los resultados obtenidos con relación a la variable del engagement, el resultado obtenido es que existe un nivel medio con un 62.0% respecto a la población total estudiada, lo cual no guarda relación con la investigación realizada por Villota y Cabrera (2015), debido a que la muestra censal es menor a 50 personas, mientras que la investigación fue aplicada a 150 colaboradores.

Del mismo modo en la investigación de Albán (2016), obtuvo que el 52.2 % de la población presenta un nivel promedio, el 24.3% un nivel bajo y el 22.5% un nivel alto de engagement o muy favorable en otras palabras, lo cual no guarda una relación directa.

## 5.2 Conclusiones

- Existe correlación baja, no simétrica y poco significativa entre Clima laboral y el Engament Laboral en el estudio realizado en los trabajadores de en una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018 de acuerdo al coeficiente de  $Rho=,602^{**}$ , un  $Sig. Bilateral=,002$  y  $Sig. Normalidad=,001$ .
- Existe una relación poco significativa directa ( $p=,019$ ) ( $Rho=,192^*$ ) entre la dimensión Autorrealización del Clima Laboral con la dimensión de Dedicación del Engagement Laboral, en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing.
- Existe una relación con poca significancia ( $p=,006$ ) conforme a la dimensión de Supervisión y Absorción, del mismo modo como directas proporcionales entre ambas ( $Rho=,223^{**}$ ) en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.
- Existe una relación de baja significativa ( $p=,035$ ) correspondiente a la dimensión Comunicación y Absorción de ambas variables, son de relación directa ( $Rho=,172^*$ ), en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Pearson de 0.705.
- El mayor porcentaje de la población estudiada fue 66%, correspondiente al sexo masculino, mientras que 34% de la población estudiada, corresponde el sexo femenino.
- El rango de edad predominante es entre los 18 – 30 años de edad con un porcentaje de 66.70%.

- El Clima laboral percibido por los trabajadores muestra un nivel favorable con el 70.0% de la población y un nivel muy favorable con un 37.3% correspondiente.
- El nivel predominante respecto al Engagement laboral muestra un nivel alto con un 62.0% de la población evaluada, seguido de un nivel alto con el 37.3%.

### 5.3 Recomendaciones

- De acuerdo a presente estudio, se recomienda realizar un seguimiento adecuado de los resultados de estas variables y poder realizar una comparativa dentro de un periodo de seis meses.
- Si bien se sabe que el nivel de Engagement es predominante a un nivel medio en los colaboradores de la empresa en estudio, se recomienda mediante esta investigación la motivación para poder comprender y comparar en diversos campos de la psicología organizacional.
- Para las personas que muestran interés en el estudio de las variables mencionadas en la presente investigación, se les recomienda estudiar con una población mayor para que puedan obtener mayor confiabilidad de sus variables.
- El Estado debe plantear y realizar políticas que conlleven a la mejora del clima laboral y el engagement en las empresas relacionado con las Universidades, propiciando mediante acuerdos entre el Estado y las universidades para que los estudiantes de la carrera de psicología realicen intervenciones en las pymes con frecuencia trimestral, y que los gastos que conlleven para la mejora de las variables estudiadas sea considerado para un efecto tributario a favor del empresario, lo que permitiría un ambiente propicio para el desarrollo del planteamiento.

## REFERENCIAS

- Alban, A. (2016) *Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Privada del Norte, Trujillo. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9992/Alb%C3%A1n%20Bartra%20Andrea%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakker, A. (2010). *Engagement and “job crafting”*: Engaged employees create their own great place to work. In S.L. Albrecht (Ed.), *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice*. Glos, UK: Edward Elgar.
- Baltazar, D. & Chirinos, J. (2013). *Clima Laboral y Dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Chaudhary. R, Rangnekar. S y Kumar. M (15 May 2014, Pages 291-303,). “Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement”. *Procedial – Social and Behavioral Sciences*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281403105X>
- Chiang M., Fuentealba I y Nova R. (2017) “*Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del*

*Bio Bio*”, en Chile; recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00105.pdf>

Csikszentmihalyi, M. (1992). *FLOW: The Psychology of Optimal Experience*. Inglaterra: Cambridge University Pres.

Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC Editorial.

Dessler, G. (1993). *Organización y administración: Enfoque situacional*. México: Prentice Hall.

Duran, M, Extremera, N, Montalban, F y Rey, L (2005). *Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039009.pdf>

Flores, C, Fernández, M, Juárez, A, Merino, C y Guimet, M. (2015). *Entusiasmo por el Trabajo (Engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. LIBERABI*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>

Forehan, G., & Gilemer, B. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior. Psicológicas Bulletin*.

Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.

Halpin, A., & Croffs, D. (1962). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press.

- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Juárez-García, A. (2015). *Investigaciones Psicométricas de Escalas Psicosociales en Trabajadores Mexicanos*. México, D. F.: Plaza y Valdés.
- La Cámara de Comercio de Lima (2018) *Revista virtual*. Recuperado de [http://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852\\_2/informe%20especial.pdf](http://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852_2/informe%20especial.pdf)
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2007). *Emerging positive organizational behavior*. *Journal of Management*, 3, 321-349.
- Martinez, M. La Vinculación Psicológica en el Trabajo y Clima Organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional Volúmen 28, Número 1, 2009, Pág- 7-15, Universidad Carlos Albizu*, recuperado de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/83/83>
- MINSA. (2009). *Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional*. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)
- Nelson, D. & Cooper, C. (2007). *Positive Organizational behavior: Accentuating the positive at work*. Thousand Oaks (CA): Sage.
- Nunally, J. & Bernstein, I. (1995). *Teoría psicométrica*. Mexico: McGraw Hill.
- Organ, D (1988): *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.

- Pineda, M. (2017). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores del Hospital I la Esperanza de Trujillo. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Privada del Norte, Trujillo. Perú.* Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11425/Pineda%20Gonzalez%20Martha%20Marisciolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroz, E. & Zárate, Y. (2007). *Clima laboral en las empresas de Telefonía fija y móvil de servicios digitales S.A.C y Elite.com.* (Tesis de Licenciatura). Escuela Profesional de Psicología. Universidad Privada “Señor de Sipán”, Chiclayo, Perú.
- Rabitsch, O. (22 de Octubre del 2014 - 08:54) Perú tiene alta tasa de rotación de personal. *Correo.* Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/>
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnostico organizacional.* México: Alfaomega.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión.* Madrid, España: Alianza Editorial.
- Salanova, M. (2009). *Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva.* Madrid: Alianza Editorial.
- Schaufeli, W; Salanova, M; Gonzalez-Roma & Bakker, A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Seligman, M. (2000). *Positive psychology, Positive Prevention, and positive therapy.* New York: Oxford University Press.
- Tito, P (2013). Rotación y Ausentismo Laboral en el Parque Industrial De Villa El Salvador. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 16, N° 31, Lima, Julio 2013).* Recuperado de

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/8770/9310/>

Tollewick, K. (2016). *A study on the relationship between work engagement, job resources, and the work-home interaction*. (Master's thesis). Norwegian University of Science and Technology, Trondheim, Norway. Recuperado de <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2399729/Listau%2C%20Katri%20ne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villota, M. & Cabrera, C. (2015). Clima laboral y engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto. *En Revista UNIMAR*, 33 (1), 175 – 188. Recuperado de [http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/unimar/article/view/911/pdf\\_26](http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/unimar/article/view/911/pdf_26)

# ANEXOS

## Anexo 1

### Operacionalización de variables

#### *Clima Laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
Clima laboral	Apreciación establecida por parte del personal referente al ambiente de trabajo, así mismo también en relación con aspectos tales como el proceso de autorrealización, involucramiento con la labor a ejecutar, supervisión que recibe, acceso a la información vinculada con su labor en coordinación con sus compañeros y contextos que proporcionan su tarea. (Palma, 2004).	Puntuaciones obtenidas del cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL – SPC), de 50 ítems que definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen oportunidades de progresar en la institución (1)</li> <li>• El jefe se interesa por el éxito de sus empleados (6)</li> <li>• Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo (11)</li> <li>• Se valora los altos niveles de desempeño (16)</li> <li>• Los supervisores expresan reconocimiento por los logros (21)</li> <li>• Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse (26)</li> <li>• Los jefes promueven la capacitación que se necesita (31)</li> <li>• La empresa promueve el desarrollo personal (36)</li> <li>• Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras (41)</li> <li>• Se reconocen los logros en el trabajo (46)</li> </ul>
			Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se siente compromiso con el éxito en la organización (2)</li> <li>• Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo (7)</li> <li>• Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización (12)</li> <li>• En la oficina se hacen mejor las cosas cada día (22)</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal (27)</li> <li>• Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante (32)</li> <li>• Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución (42)</li> <li>• La organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral (47)</li> </ul>
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan (3)</li> <li>• En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo (8)</li> <li>• La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea (13)</li> <li>• Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo (18)</li> <li>• Las responsabilidades del puesto están claramente definidas (23)</li> <li>• Existen normas y procedimientos como guías de trabajo (33)</li> <li>• Los objetivos del trabajo están claramente definidos (38)</li> <li>• Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución (42)</li> <li>• Existe un trato justo en la empresa (48)</li> </ul>
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo (4)</li> <li>• En mi oficina la información fluye adecuadamente (9)</li> <li>• En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa (14)</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen suficientes canales de comunicación (19)</li> <li>• Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía (24)</li> <li>• La institución fomenta y promueve la comunicación interna (34)</li> <li>• El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen (39)</li> <li>• Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas (44)</li> </ul>
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los compañeros de trabajo cooperan entre sí (5)</li> <li>• Los objetivos de trabajo son retadores (10)</li> <li>• Los trabajadores tienen oportunidad en tomar decisiones en tareas de su responsabilidad (15)</li> <li>• El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado (20)</li> <li>• Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de lo mejor que se puede (25)</li> <li>• Existe buena administración de los recursos (30)</li> <li>• La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones (35)</li> <li>• Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución (40)</li> <li>• Se dispone de tecnología que facilita el trabajo (45)</li> <li>• La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros (50)</li> </ul>

## *Engagement Laboral*

### Anexo 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
Engagement laboral	Un estado de realización positivo que experimenta el trabajador en relación con las funciones que realiza, siente el trabajo como algo retador y divertido, que lo inspira y lo entusiasma, y que le produce momentos de verdadero placer y satisfacción, y no como una carga agobiante que le consume la vida, de allí los altos niveles de dedicación y vigor con que realiza sus tareas. (Schaufeli, Salanova, Gonzales – Roma y Bakker, 2002).	Cuestionario autoaplicado llamado Escala Utrech de Engagement en el trabajo UWES, la cual incluye tres componentes como el vigor, dedicación y absorción. La escala está compuesta por 15 ítems distribuidos de la siguiente manera. Vigor es medido por los ítems 1, 2,3,4,5; la dedicación por 6, 7,8,9,10 y la absorción por 11, 12,13,14,15	Vigor (VI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi trabajo me siento lleno de energía (1)</li> <li>• Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (2)</li> <li>• Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo (3)</li> <li>• Soy muy persistente en mis responsabilidades (4)</li> <li>• Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades (5)</li> </ul>
			Dedicación (DE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo está lleno de retos (6)</li> <li>• Mi trabajo me inspira (7)</li> <li>• Estoy entusiasmado sobre mi trabajo (8)</li> <li>• Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo (9)</li> <li>• Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito (10)</li> </ul>
			Absorción (AB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor mío (11)</li> <li><input type="checkbox"/> El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo (12)</li> <li>• Me “dejo llevar” por mi trabajo (13)</li> <li><input type="checkbox"/> Estoy inmerso en mi trabajo (14)</li> <li><input type="checkbox"/> Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (15)</li> </ul>

### Anexo 3

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es dirigida por Gloria María Espinoza Evangelista, estudiante de la carrera de psicología de la Universidad Privada del Norte. El objetivo de este estudio es conocer la relación entre Clima Laboral y Engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar dos cuestionarios. Esto tomara aproximadamente 30 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Los datos que se obtenga de su participación serán utilizados por parte del investigador, con absoluta confidencialidad y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el, igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Agradezco, de antemano, su participación.

## Anexo 4

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2018

### DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

YO, \_\_\_\_\_ he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he logrado comprender acerca de la aplicación de los cuestionarios. También entiendo que, en cualquier momento, puedo retirarme de la investigación. Además, he sido informado de que mis datos personales serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de esta investigación. Tomando todo ello en consideración y tales condiciones, **CONSIENTO** participar en la investigación y que los datos que se derivan de las respuestas al cuestionario serán utilizados para cubrir el objetivo especificado en el documento.

\_\_\_\_\_  
Firma

## Anexo 5

### ENCUESTA

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡SUERTE!

- Poco Favorable = 1
- Favorable = 2
- Muy favorable = 3

### CUESTIONARIO:

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. Se valora los altos niveles de desempeño	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	

20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

**Anexo 6**
**CUESTIONARIO 2**

A continuación hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularment e: algunas veces al mes	Frecuentemente una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
2. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Soy muy persistente en mis responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6
5. Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6
6. Mi trabajo está lleno de retos.	0	1	2	3	4	5	6
7. Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
8. Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
11. Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor mío.	0	1	2	3	4	5	6
12. El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me “dejo llevar” por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Planteamiento del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>	<b>Muestra</b>	<b>Diseño</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Estadista</b>
<b>Pregunta general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>Población</b>	<b>Tipo:</b>	<b>Instrumento 1:</b>	
¿Cómo se relaciona el Clima laboral y el Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018?	Determinar la relación entre el Clima laboral y el Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.	HO: Existe relación entre el clima laboral y el Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018. H1: No existe relación entre el clima laboral y el Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing en el	Clima Laboral	150 colaboradores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.	No experimental	Escala de Clima Laboral SPC	Estadístico de coeficiente de correlación de Spearman (Rho)

	distrito de San Luis, 2018.				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especifica</b>	<b>Variable 2:</b>		<b>Nivel de investigación:</b>	<b>Instrumento 2:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.</li> <li>Identificar los niveles respecto al engagement que tiene los trabajadores de</li> </ul>	<p>H1 Existe un nivel alto de clima laboral en los trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing en el distrito de San Luis, 2018.</p> <p>H2 Existe un nivel bajo de Engagement laboral en los trabajadores de una empresa del</p>	Engagement Laboral		<p>Descriptiva</p> <hr/> <p><b>Diseño:</b></p> <hr/> <p>Correlacional</p>	<p>Escala de UWES 15</p>

	<p>una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y los niveles del engagement en una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018.</li> </ul>	<p>rubro de outsourcing en el distrito de San Luis, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la Autorrealización del Clima Labora y el vigor, dedicación y absorción del Engagement.</li> <li>• Existe relación entre el Involucramiento del Clima Labora y el vigor, dedicación y absorción del Engagement.</li> <li>• Existe relación entre la Supervisión del Clima</li> </ul>				
--	---	---	--	--	--	--

		<p>Labora y el vigor, dedicación y absorción del Engagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre Comunicación del Clima Labora y el vigor, dedicación y absorción del Engagement.</li> <li>• Existe relación entre las Condiciones Labores del Clima Labora y el vigor, dedicación y absorción del Engagement</li> </ul>					
--	--	---	--	--	--	--	--

