

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Work Engagement y su influencia en la satisfacción laboral de los  
colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021**

**Para optar el grado académico de Maestro en:**

**Ciencias de la Administración**

**Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local**

**Autor:**

**Bach. Yanet MARCELO HUAMAN**

**Asesor:**

**Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON**

**Cerro de Pasco – Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Work Engagement y su influencia en la satisfacción laboral de los  
colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**  
**MIEMBRO**

---

**Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA**  
**MIEMBRO**



Firmado digitalmente por:  
CARHUARICA MEZA Julio  
Cesar FAU 20154605046  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 24/11/2023 12:13



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión  
Escuela de Posgrado  
Unidad de Investigación

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0194-2023- DI-EPG-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Bach. Yanet MARCELO HUAMAN**

Escuela de Posgrado

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:

**Tesis**

Título del trabajo:

**"WORK ENGAGEMENT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO 2021"**

**ASESOR (A): Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON**

Índice de Similitud:

**15%**

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 09 de noviembre del 2023.

Dr. Julio César Carhuarica Meza  
Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado  
UNDAC  
Pasco - Perú

c.c. Archivo  
JCM/SPL

<b>SISGEDO - EPG</b>
Reg. Doc. 00394403
Reg. Exp. 00209781

## DEDICATORIA

A mis padres por darme la vida

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la escuela de posgrado de la “Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”, especialmente a la unidad de Ciencias Empresariales, a sus autoridades y docentes por impartir sus conocimientos, su experiencia y sobre todo cultivar la investigación en mi formación.

Al Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON, por su excelente asesoramiento para hacer realidad el trabajo de investigación y apoyo desinteresado para llegar a la meta trazada.

Es importante también agradecer a mis colegas de estudio que durante los años de estudios nos apoyamos e hicieron más llevadero nuestra formación profesional.

***El autor***

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación realizado en el Gobierno Regional de Pasco, tiene como fin determinar la relación existente entre el Work Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno regional de pasco 2021, en base a la información proporcionada por los colaboradores del GOREPA.

Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, aplicando la metodología descriptiva correlacional en cuanto al diseño, y longitudinal en cuanto al recojo de los datos. Como población se utilizaron 240 colaboradores.

Es por ello que el presente estudio de investigación tuvo por propósito analizar la forma en la cual las variables de el Work Engagement y Satisfacción laboral, se relacionan. Para cumplir con los objetivos del estudio es que llevó a cabo un estudio observacional analítico de corte transversal al Gobierno Regional de Pasco, a sus colaboradores en el año de 2021, dentro del contexto de la Pandemia causada por la COVID-19, participando 240 colaboradores de manera voluntaria. La medición de estas variables se realizó utilizando los cuestionarios Work Engagement y el cuestionario de Satisfacción Laboral

Los resultados mostraron que el Work Engagement y la Satisfacción Laboral se correlacionaron positivamente entre ellas (las pruebas estadísticas aplicadas mostraron un p-value 0.05, por lo que se consideraron significativas), llegándose a concluir que el deseo de dejar la organización puede disminuirse si se aumenta el grado de compromiso laboral y el grado de satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Work Engagement, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

In the present research work carried out in the Regional Government of Pasco, the purpose is to determine the relationship between Work Engagement and the job satisfaction of the employees of the Pasco Regional Government 2021, based on the information provided by the GOREPA employees. .

It was developed under the quantitative approach, applying the correlational descriptive methodology in terms of design, and longitudinal in terms of data collection. As a population, 240 collaborators were used.

That is why the purpose of this research study was to analyze the way in which the variables of Work Engagement and Job Satisfaction are related. To meet the objectives of the study, a cross-sectional analytical observational study was carried out on the Regional Government of Pasco, its collaborators in the year 2021, within the context of the Pandemic caused by COVID-19, with the participation of 240 collaborators. voluntarily. The measurement of these variables was carried out using the Work Engagement questionnaires and the Job Satisfaction questionnaire.

The results showed that Work Engagement and Job Satisfaction were positively correlated with each other (the statistical tests applied showed a p-value of 0.05, which is why they were considered significant), reaching the conclusion that the desire to leave the organization can be reduced if increases the degree of work commitment and the degree of job satisfaction.

**Keywords:** Work Engagement, job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La investigación explica los principales aspectos de la relación existente entre el work engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021. Los cuales están contenidos en cuatro capítulos, de acuerdo al orden siguiente:

El **Capítulo I, Planteamiento de Problema**, en esta parte de la investigación se formula el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos, justificación del estudio y limitaciones de la investigación.

En el **Capítulo II, Marco Teórico y Conceptual**, se detalla el sustento científico por el cual se ha realizado el trabajo de investigación.

En el **Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, en esta parte trabajamos con el tipo y nivel de investigación, identificando la población y obteniendo la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el **Capítulo IV, Resultados Obtenidos**, presentamos el análisis de los resultados obtenidos mediante tablas, gráfico y la contrastación de la hipótesis.

*El autor*

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**ÍNDICE**

**ÍNDICE DE CUADROS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

### **CAPITULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación .....	2
1.3.	Formulación del problema.....	3
1.3.1.	Problema General .....	3
1.3.2.	Problemas Específicos.....	3
1.4.	Formulación de Objetivos .....	3
1.4.1.	Objetivo General .....	3
1.4.2.	Objetivos Específicos .....	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	7

### **CAPITULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes del estudio .....	8
2.1.1.	Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	9

2.2.	Bases Teóricas – Científicas.....	11
2.2.1.	Work Engagement.....	11
2.2.2.	Satisfacción Laboral.....	22
2.3.	Definición de términos básicos.....	26
2.4.	Formulación de Hipótesis.....	27
2.4.1.	Hipótesis General.....	27
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	27
2.5.	Identificación de variables.....	28
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	29

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de Investigación.....	30
3.2.	Nivel de Investigación.....	30
3.3.	Método de la investigación.....	30
3.3.1.	Método.....	30
3.4.	Diseño de investigación.....	31
3.5.	Población y Muestra.....	31
3.5.1.	Población del Estudio.....	31
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	32
3.7.1.	Instrumentos.....	32
3.7.2.	Técnicas de Recolección de Datos.....	32
3.7.3.	Confiabilidad de los Datos.....	32
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9.	Tratamiento estadístico.....	33

3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica .....	33
-------	---	----

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Descripción del trabajo de campo .....	35
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	35
4.3.	Prueba de Hipótesis .....	55
4.3.1.	Hipótesis general .....	55
4.3.2.	Hipótesis específicas .....	56
4.4.	Discusión de resultados .....	59

### **CONCLUSIONES**

### **RECOMENDACIONES**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **ANEXO**

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b>	¿En mi trabajo me siento lleno de energía? .....	35
<b>Cuadro 2</b>	¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?.....	37
<b>Cuadro 3</b>	¿Estoy entusiasmado con mi trabajo? .....	38
<b>Cuadro 4</b>	¿Mi trabajo me inspira? .....	40
<b>Cuadro 5</b>	¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar? .....	41
<b>Cuadro 6</b>	¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo? .....	43
<b>Cuadro 7</b>	¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?.....	44
<b>Cuadro 8</b>	¿Me “dejo llevar” por mi trabajo? .....	46
<b>Cuadro 9</b>	¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo? .....	47
<b>Cuadro 10</b>	¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee? .....	49
<b>Cuadro 11</b>	¿El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana? .....	51
<b>Cuadro 12</b>	¿Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo?....	53

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> ¿En mi trabajo me siento lleno de energía? .....	36
<b>Figura 2</b> ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo? .....	38
<b>Figura 3</b> ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?.....	39
<b>Figura 4</b> ¿Mi trabajo me inspira?.....	41
<b>Figura 5</b> ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas.....	42
<b>Figura 6</b> ¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?.....	44
<b>Figura 7</b> ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago? .....	45
<b>Figura 8</b> ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?.....	47
<b>Figura 9</b> ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo? .....	49
<b>Figura 10</b> ¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee? .....	51
<b>Figura 11</b> ¿El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana? .....	53
<b>Figura 12</b> ¿Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo? .....	54

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

El compromiso con el trabajo que realizan los colaboradores en las diversas entidades públicas y privadas según sea su caso en esta última década se puede observar que los colaboradores solo se encuentran laborando por contar con una retribución económica para sobrevivir y se sienten poco comprometidos con sus trabajo así mismo otro factor es el régimen laboral del sector público en el Perú que está condicionado por el tipo de contrato que se aplica a los colaboradores, existe una desventaja laboral al incluirlos al sector, primero bajo el régimen de servicios no personales (SNP) y luego por contrato administrativo de servicios (CAS), en ese sentido, ambos contratos desconocen derechos laborales como remuneraciones adecuadas, carecen de beneficios y sobre todo de expectativas y promoción laboral. En ese sentido, las autoridades responsables de garantizar el derecho laboral en los gobiernos regionales son los gobernadores regionales, debiendo contratarlos bajo el régimen que establece la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sin embargo, no es así generando probablemente insatisfacción en los colaboradores. Así mismo, los cargos de confianza no son ofertados para incluir por meritocracia a los nuevos colaboradores estos son designados

directamente por la autoridad, obstruyendo la capacidad de desarrollo laboral. Por lo tanto, estas situaciones pueden estar afectando el estado emocional del colaborador para que se comprometa, identifique y se sienta cómodo dentro de la organización, es decir, no se motiva el involucramiento del colaborador por su trabajo. Al respecto, el compromiso y la dedicación por el trabajo es un tema actual y relevante dentro de las organizaciones, algunos autores lo definen como el estado psicológico positivo del colaborador hacia el trabajo, demostrándose responsabilidad, entusiasmo, ilusión y pasión en el desarrollo de actividades de su puesto de trabajo. En tanto, para que el colaborador pueda demostrar sus cualidades frente a su trabajo, depende de la organización en la medida que pueda brindarle condiciones adecuadas de trabajo y sobre todo establecer programas de motivación que busquen el compromiso de los colaboradores con su organización (Arequipa, 2020)

A partir de estas premisas, se vio por conveniente realizar el estudio en este tipo de organización públicas con el objetivo de analizar el nivel de compromiso laboral según factores sociolaborales en colaboradores del Gobierno Regional de Pasco. Siendo un estudio transversal, así mismo, el tiempo de recolección de información se realizó en los meses de agosto a diciembre del año 2021. Es por ello que si el colaborador está comprometido con el trabajo definitivamente realizará un trabajo adecuado y por consiguiente el usuario se sentirá satisfecho en la atención que reciba y lo que pretendo en este trabajo de investigación es el de corroborar que el compromiso con el trabajo influye en la calidad de atención de los usuarios del Gobierno Regional de Pasco.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

Nuestra investigación se realizará en el Gobierno Regional de Pasco.

### **Delimitación Espacial**

Esta investigación será ejecutada en el Gobierno Regional de Pasco

### **Delimitación Temporal**

La investigación se desarrollará desde el mes de agosto del año 2022 donde se realizará la observación y el análisis para el proceso de recolección de datos con el apoyo del asesor; este proceso se estima realizarse en el mes de noviembre de 2022; mientras que la elaboración del informe y la corrección de la misma se ejecutaría hasta el mes de enero, finalizando con la sustentación del trabajo de investigación

### **Delimitación Social**

El trabajo de investigación tendrá protagonistas a los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco y a los usuarios.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿De qué manera el Work Engagement influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo es la relación entre el vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021?
- b) ¿Cómo es la relación entre la dedicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021?
- c). ¿Cómo es la relación entre la absorción y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021?

## **1.4. Formulación de Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera el Work Engagement influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar cómo es la relación entre el vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021
- b. Determinar cómo es la relación entre la dedicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021
- c. Determinar cómo es la relación entre la absorción y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021

#### **1.5. Justificación de la investigación**

Como justificación practica-metodológica, la presente investigación pretende utilizar instrumentos de recolección adaptados que se ajusten a los requerimientos investigativos, así como a la mejor forma de sistematizar los datos recopilados tanto de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco, como de la ciudadanía que formara parte de la muestra.

Investigar la relación entre la satisfacción de los usuarios y el engagement es importante debido a que, a nivel empírico, existen pocas investigaciones que han estudiado el vínculo entre estas dos variables, en especial dentro del ámbito organizacional peruano. Esquerre y Ruiz (2017), Richard (2015), Messarina (2019), Portilla (2017), Candia et al. (2017), proponen que entre los principales aportes que brinda el estudio de los constructos en mención, es el poder llegar a identificar aquellos factores que influyan, tanto positiva como negativamente, en el desempeño y en el comportamiento de los colaboradores. De esta manera, se esperaría que las organizaciones cuenten con la capacidad de aplicar estrategias que vayan de acuerdo a las necesidades del negocio, que fomenten la satisfacción laboral entre su personal y, como consecuencia, logren aumentar los niveles de compromiso e involucramiento con su trabajo. Esto debido a que, entre las principales ventajas que podemos encontrar del estudio de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, se tiene el poder desarrollar políticas o

estrategias que, basándose en la revisión de teorías, puedan generar mejores resultados para la empresa. Así, según lo planteado por Claire y Bohrt (2004), aquellos colaboradores que cuenten con mayores niveles de engagement dentro de su trabajo, van a presentar un 18% más de productividad, 12% más de satisfacción al cliente y un 28% de mayor ganancia por acción. Por otro lado, evidencian un descenso del 51% respecto a sus índices de rotación voluntaria y un 27% menos de ausentismo. Esto último también puede verse reflejado en la tendencia presentada por AON (2016), empresa de servicios de gestión de riesgos, seguros, recursos humanos y consultoría, en donde el work engagement ha tenido un incremento del 62% al 65% a nivel mundial entre el 2014 y el 2016. Adicionalmente, entre los colaboradores se tiene una mayor identificación, comprensión y priorización de los objetivos organizacionales, generando la posterior interiorización de estos. En relación al contexto nacional, según el estudio realizado por Deloitte Perú en el 2015, se encontró que la principal problemática en las tendencias del mercado era la preocupación de los líderes de recursos humanos por los altos índices de falta de compromiso laboral (engagement) entre su propio personal. Los resultados evidenciaron que cerca del 87% de la alta gerencia consideraban que los bajos niveles de compromiso organizacional significaban un obstáculo para su compañía. Adicionalmente, el 60% de ellos manifestó que no contaban con prácticas o sistemas para realizar la medición del compromiso organizacional, afectando de manera negativa las posibles estrategias a desarrollar. Esto evidenciaría que, en el Perú, una de las brechas más significativas tiene como base la poca importancia que le brindan las organizaciones a los factores de satisfacción y engagement. Por otro lado, el estudio realizado por Messarina (2019), donde se estudió la relación entre el engagement y la satisfacción laboral, recomienda ampliar la muestra a otras organizaciones para poder profundizar las comparaciones y así poder realizar otro tipo de muestreo que

permita que los resultados puedan ser generalizados a otras poblaciones. Es importante recalcar que, en la actualidad, no hay muchas investigaciones realizadas en la región Pasco que hayan considerado las variables del engagement. De esta manera, no se cuenta con un gran repositorio de información para realizar las comparaciones correspondientes en cuanto a los resultados obtenidos. En base a esto, una de las principales motivaciones para realizar el presente estudio es poder corroborar los resultados que se obtengan con otras investigaciones que hayan medido la relación de estas dos variables dentro del mismo contexto. Así, se busca que, de contar con los mismos resultados, estos puedan ser considerados más significativos y válidos, contribuyendo a que los alcances de otras investigaciones que se realicen en un futuro tengan más literatura de fácil acceso contextualizada a nuestra realidad. En general, las organizaciones deben encargarse de evaluar el grado de las variables anteriormente mencionadas con la finalidad de poder disponer de una fuerza laboral que tenga la disposición y que busque aumentar sus niveles de rendimiento y la calidad de los servicios que brindan. Hoy en día, dado el contexto innovador en el que se encuentran inmersas las organizaciones, se busca generar constantemente una ventaja competitiva frente a las demás. Para ello, las organizaciones deben de actualizar frecuentemente sus prácticas y políticas, de modo que puedan contar con un personal que se sienta satisfecho, motivado y engaged tanto con las funciones que realiza como con la organización a la que pertenece. Esto debido a que las variables mencionadas suelen influenciar en el desempeño y productividad de los trabajadores. Normalmente, estas demandas incluyen la búsqueda de crecimiento y aprendizaje constante, la búsqueda de información y experiencias que permitan obtener un equilibrio entre la vida personal y laboral, la flexibilidad de horarios y el establecimiento de buenas interacciones interpersonales entre pares, subordinados y supervisores (Carrillo, 2013). Así,

si estas necesidades no son cubiertas, se presentan disminuciones en el desempeño y productividad del colaborador, así como altas rotaciones, ausentismo e inestabilidad, las cuales repercuten sobre el desarrollo de la organización. Por ello, es importante identificar las demandas de esta población y la satisfacción que poseen en un momento determinado, con el objetivo de desarrollar medidas que permitan retenerlos y aumentar la eficiencia de sus tareas (Lima & Polanco, 2017). Como conclusión, los líderes organizacionales deben llevar a cabo diversas acciones con la finalidad de incrementar el compromiso y la satisfacción; entre estas se tienen: proporcionar infraestructura que les permita cumplir con sus labores, facilitar acceso a herramientas tecnológicas, brindar capacitaciones constantes y espacios para poder aplicar lo aprendido, así como feedback por parte de los jefes directos, tal como lo postulan Schaufeli y Salanova (2007).

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones investigativas que se estiman para el presente proyecto se orientan a la búsqueda de los ciudadanos que tengan predisposición de responder el instrumento de recolección de datos. Esperando a sí mismo, que se pueda solucionar de la mejor forma posible.

Se tuvo como limitante la negativa de participación de algunos trabajadores quienes no brindaron su autorización para participar del estudio, pese a que se le explicó los detalles respecto a la confidencialidad de la información. Así mismo la subjetividad de las respuestas se encuentra expuesta a que todos los trabajadores puedan completar la encuesta de manera consciente. Por lo mismo, se buscó mitigar el riesgo al mantener la confidencialidad de cada participante con su jefe inmediato.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

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

Según Granados (2015) en su investigación “Engagement Laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República”, para la obtención del título de especialización en gestión pública en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá. En su trabajo tiene como objetivo “Establecer el grado de Engagement en los empleados de la dirección de gestión del recurso humano en la empresa, para establecer la ejecución de labores según los resultados del estudio”. Con una participación de 59 empleadores residentes en dicha ciudad, levantando la información mediante encuestas. Se concluye que existe un nivel mayor de Engagement, lo que quiere decir, que a mayor incremento en Engagement provocará una mayor productividad y bienestar en los empleados. A la vez, su principal motivo es que tiene un mayor importe para prever el desempeño laboral, de esta manera es entendible que los empleadores tienden a tener recursos personales que ayudan a la mejora de su acción laboral, conservando un grado de actitud positiva, satisfacción, bienestar y compromiso al trabajo y comúnmente hacia la empresa.

Según Recalde (2016) en su tesis “El Engagement en los Empleados de la Empresa Multinacional Minera Oro”, para obtener la maestría en desarrollo del talento humano en el área de gestión en la ciudad de Quito, Ecuador. El estudio tuvo como objetivo “Realizar un plan de fortalecimiento del Engagement en los trabajadores de la minera Oro, viendo el contexto de incertidumbre en que se encuentra las operaciones que despliegan”. De las cuales 145 trabajadores de la empresa, que están distribuidos en las diferentes localidades participaron, concluyendo que los recursos realizados con la dirección del talento humano, guardan una correlación con el Engagement estudiado en los trabajadores y comprobado en la prueba estadística aplicada. Mostrando que la afectación de la empresa en el impulso de estos recursos ha logrado un efecto en la generación del lazo empleado organización. Cabe mencionar, que es primordial que el recurso laboral con alta continuidad en los resultados de los recursos y las relaciones del Engagement, es el liderazgo.

Según Cerda & Parada (2018) desarrollo la tesis “Clima Laboral y Engagement Aplicado en la Empresa Coopelan LTDA, para la obtención del grado de ingeniería comercial en la ciudad de Chile.”. El estudio tenía como objetivo primordial “Establecer las dimensiones de clima laboral que perturban el engagement en la empresa Coopeland Ltda.”. Se utilizaron encuestas dirigidas al personal de una muestra de 47 personas. Dicha investigación tuvo como resultado que el clima laboral no afecta el Engagement y viceversa, es decir, son autónomos de modo que el personal puede tener Engagement, si bien el clima laboral de su entorno es nocivo. Debido, a que el Engagement es un estado personal y se observa mayormente cuando un personal se encuentra satisfecho con el puesto que realiza.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Según Rodríguez (2018) en su estudio “El Engagement y el

Desempeño de los empleados del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza – 2018” para la obtención del licenciado en Administración, donde el estudio se aplicó a una población de 169 empleados. Demostrando que los niveles de Engagement son altos; que se ven reflejados en el compromiso de logro de objetivos dentro de la institución, también demuestran que tienen un buen desempeño en cuanto a vigor con una gran fuerza de voluntad en la realización de sus funciones. Existen factores externos e internos que intervienen en el desempeño de las funciones realizadas dentro de la empresa, por este motivo se está llegando a mejorar para que no sea un punto débil dentro de la organización.

Según Mendoza & Gutiérrez (2017) en su investigación “Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017”, para la obtención de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, tiene como finalidad “Hallar la relación de Engagement con el Desempeño Laboral”, se usó como medición la encuesta, dando como resultado que los colaboradores de la empresa trabajan con una mejora en la satisfacción y pasión armoniosa en el trabajo, generando un mayor desempeño como trabajadores, inclusive si la situación se pone difícil. Así mismo, este nivel de compromiso que tienen en la institución influye en las decisiones buenas que cada colaborador aporta para que impacte de manera 12 positiva, es así, que tenemos como conclusión final que la entidad le dé más importancia a su colaboradora debido a que puede dar resultados positivos y que ayude a que todos crezcan profesionalmente en la organización.

Según Lastra & Tamayo (2017) en su tesis “Felicidad y Engagement en Docentes de una Corporación Educativa en la Ciudad de Arequipa”, para la obtención de Licenciada en Psicología. El estudio tuvo como principal 15 fundamento “Determinar una relación existente entre la Felicidad y el

Engagement en maestros de una institución educativa particular integrada por 05 institutos de la ciudad de Arequipa en el 2017”, está conformado por 123 docentes de ambos sexos como muestra para el estudio, de los cuales ocupaban puestos diferentes de trabajo, entre ellos se tuvo docentes, auxiliares y coordinadores directivos, a la vez se empleó el cuestionario de Engagement (UWES) y la Escala de Felicidad de Reynaldo Alarcón. Concluyendo que se halló una relación positiva y moderada entre el engagement y la felicidad, existiendo congruencias con estudios anteriores, resultando en similares deducciones.

Según Zuñiga (2018) en su tesis “Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Trans American Airlines – Estación Arequipa, 2017”, para la obtención de grado de Maestro en 14 Ciencias de Gerencia Social y Recursos Humanos. La investigación tuvo como principal objetivo “Comprobar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa”; para ello se empleó una encuesta dirigida a 100 empleados de la empresa. El estudio tiene un alcance correlacional, el cual analiza la relación entre ambas variables sobre el punto de estudio, obteniendo para el procedimiento de resultados el análisis estadístico SPSS. De acuerdo a las conclusiones obtenidas se identificó que no había una motivación apropiada hacia el personal de la empresa Taca S.A., por lo cual se tiene un desempeño laboral desfavorable.

## **2.2. Bases Teóricas – Científicas**

### **2.2.1. Work Engagement**

#### **Concepto de Work Engagement**

A lo largo del tiempo, el término Engagement no ha tenido un consenso en su significado ya que ha sido objeto de investigación y relacionado a una serie de dimensiones que van desde un enfoque psicológico, emocional, organizacional, experiencia subjetiva, laboral,

entre otros (Bakker & Leiter, 2010). La falta de consenso en una definición única es debido a la rápida evolución de los enfoques académicos los cuales lejos de esclarecer la definición de Engagement, generan confusión entre ellos al estar en desacuerdo unos con otros (Schaufeli, Truss, Delbridge, Shantz, & Soane, 2013). Por otro lado, no se tiene entendimiento claro acerca de cuándo se usó por primera vez el término Engagement, sin embargo, se le atribuye a Gallup Organization el acuñar dicho término en los años noventa a través de su libro *First, break all the rules* (Schaufeli et al., 2013). El enfoque académico del Engagement ha cobrado relevancia en las investigaciones por parte de los diversos profesionales a lo largo de los años, ya que es una necesidad para las empresas mantener a su fuerza laboral inspirada y comprometida siendo este un factor relevante en la gestión organizacional contemporánea (Consiglio, Borgogni, Di Tecco, & Schaufeli, 2016). Asimismo, la gestión de Engagement permite ser predictor de múltiples problemáticas tales como el stress laboral, ambiente laboral, rendimiento y bienestar de los empleados. Ante ello, se realiza una breve recopilación de las principales definiciones del Engagement que será considerado para la presente investigación:

Según Kahn (1990), definió al engagement en términos de cómo las personas se desempeñan y se encargan de sus roles laborales las cuales se expresan de manera física, cognitiva, emocional y mental durante la ejecución de sus responsabilidades. Bajo esta linealidad, dichos comportamientos se encuentran regulados por derechos, obligaciones, expectativas, creencias y normas específicas las cuales pueden extenderse a más de un rol de trabajo (Kahn, 1990)

Maslach & Leiter (1997), reformularon los términos engagement

y burnout haciendo una diferenciación en ambos conceptos, indicando que el engagement se caracteriza por la energía, involucramiento y eficacia; lo cual es opuesto a las dimensiones del burnout caracterizadas por el agotamiento, cinismo y falta de eficacia las cuales son una consecuencia del desgaste de engagement (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)

Saks (2006), definió al engagement laboral como resultado de la construcción de componentes cognitivos, emocionales y comportamentales asociados al desempeño de roles individuales. En el enfoque multidimensional de Saks se ejecutó una distinción entre el job engagement asociado al rol de la persona en el trabajo y el organizational engagement referido al rol del trabajador en la organización (Saks, 2006).

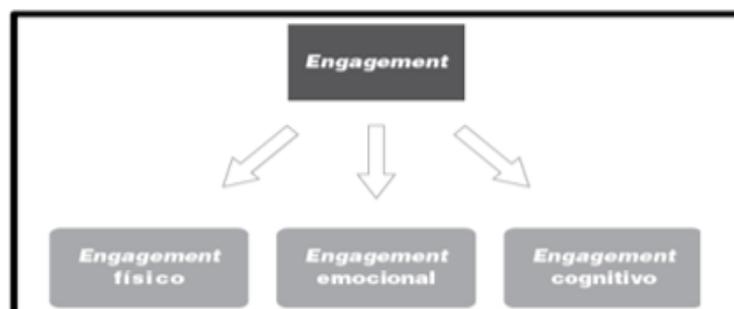
Van den Broeck et al. (2008), formularon que el engagement es una consecuencia de la satisfacción de necesidades psicológicas de autonomía, pertenencia y competencia. Las satisfacciones de estas necesidades son esenciales para que un individuo se encuentre en el estado engaged las cuales no solo se producen en el ambiente laboral sino en otros ámbitos de la vida (Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, & Lens, 2008).

Bakker & Leiter (2010) Bakker, definieron al engagement como un concepto emocional relacionado al grado de compromiso del trabajador el cual se ve reflejado como la energía que el empleado aplica en la ejecución de sus labores; los empleados comprometidos no solo tienen la capacidad de ser enérgicos, sino que aplican con entusiasmo dicha energía a su trabajo en la resolución de problemas y el desarrollo de ideas innovadoras (Bakker & Leiter, 2010).

Schaufeli et al. (2002), conceptualizó al engagement como un

estado mental positivo la cual se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción de la persona en la ejecución de sus actividades diarias que pueden o no coincidir con la definición del trabajo. En su investigación definieron al vigor como los altos niveles de energía y capacidad de recuperación mental mientras se trabaja y se enfrenta una dificultad; asimismo, la dedicación se asoció con el grado de involucramiento en el trabajo el cual se destaca por experimentar un sentido de importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío, y finalmente la absorción en el trabajo se relacionó con el grado de concentración que experimenta el trabajador al momento de ejecutar absorto sus responsabilidades por lo cual siente que el tiempo pasa rápidamente y tiene dificultades para separarse de su actividad laboral (Schaufeli, Salanova, González-romá, & Bakker, 2002). Dicho constructo es reconfirmado por Schaufeli en el año 2017 manteniendo la misma conceptualización del engagement en sus subsiguientes investigaciones (Schaufeli, 2017). Adaptado de Kahn, 1990, Maslach y Leiter, 1997, Saks, 2006, Van den Broeck et al., 2008, Schaufeli et al., 2002, Bakker y Leiter, 2010

### **Componentes del engagement**



Fuente: "Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a redemprendia", por Vila, Álvarez, & Castro, 2015, España: Redemprendia.

Donde el engagement físico se presenta en la energía que se tiene; en el emocional, tienen un alto grado de frenesí, interés y convicción, y en el cognitivo, poseen altos grados de concentración, absorción y atención en el desempeño de su puesto de labor. A su vez, estas dimensiones se relacionan con ciertas características que muestran los empleados.

### **Características de los trabajadores Engaged**

<i>Engagement físico</i>	<i>Engagement emocional</i>	<i>Engagement cognitivo</i>
Altos niveles de energía y esfuerzo	Entusiasmo e interés en el puesto de trabajo	Alta concentración en el trabajo
Deseo de esforzarse	Optimismo acerca del puesto	Atención y absorción durante el desempeño del trabajo
Intensidad en el desempeño del trabajo	Orgullo por el puesto de trabajo	

Fuente: “Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a redemprendia”, por Vila, Álvarez, & Castro, 2015, España: Redemprendia.

En la actualidad el grado de Engagement que tengan los trabajadores es un factor fundamental en la calidad de la orientación del talento humano, ya que establece una diferencia entre los trabajadores que se conforman con lo mismo y aquellos que quieren superarse poniendo su esfuerzo y energía, considerando como una pieza importante en su vida. De esta forma, el desempeño y el engagement son dos caras de la misma moneda porque ambas son importantes para el reforzamiento de la competitividad y el desarrollo de la organización. Para determinar el Engagement en los trabajadores se identificó tres condiciones psicológicas, las cuales son: la significación psicológica se trata de la conmoción de estar acogiendo

un rendimiento sobre la inversión que uno mismo hace, es decir, cuando se sienten que son valiosos y útiles; la seguridad psicológica es la impresión de exponerse a uno mismo sin el miedo a efectos negativos; y la disponibilidad psicológica, trata sobre percibir que se cuenta con los recursos necesarios para el trabajo. Las consecuencias que puede traer el Engagement como un motor motivacional en el desempeño de los trabajadores se sub dividen en tres partes que son: el desempeño de tarea, ya que se esfuerzan más en sus funciones y responsabilidades; los comportamientos de ciudadanía organizativa porque impulsan un ambito social próspero para la realización del trabajo; y un comportamiento innovador por tener altos grados de concentración e intensidad, logrando con ello explorar nuevas ideas para solucionar dificultades. Según Innovum - Fundación Chile (2015) el concepto de Engagement es el sentimiento personal de aceleración y frenesí que manifiesta las personas en sus actitudes, del cual estos son incrementados a lograr resultados significantes para el progreso de sus tareas. En la figura 3 se muestra al engagement caracterizado por: el vigor que es el estar activo y perseverante a los problemas; la dedicación de estar implicado intensamente con la labor; y la absorción de estar concentrado con lo que se está haciendo.

## Trabajadores de alto engagement



Fuente: “Engagement en el trabajo: ¿Qué mueve el engagement en las empresas chilenas?”, por Rodríguez, Larrachea, & Costagliola, 2015, Chile: Innovum – Fundación Chile.

También nos explica porque las organizaciones nacionales e internacionales existen diferencias con respecto al Engagement, uno de las hipótesis es que mayormente las tendencias mundiales de la gestión humana llegan primero a las transnacionales permitiendo que tengan la delantera o por otra parte es que las organizaciones nacionales, en este caso Perú no se sientan exigidos a competir con un mercado tan riguroso como las transnacionales y por este motivo es que no tiene el mismo valor el Engagement en las nacionales como las internacionales, ya que priorizan la inversión del capital humano. Según Cárdenas & Jaik (2014) consideran al engagement como la vinculación psicológica al trabajo, ya que nació de la oposición al burnout, que es la adicción al trabajo. Agregando también que la autoeficacia es un causante y efecto del engagement, debido a la asistencia de las capacidades para efectuar bien la labor y fortificar las creencias.

También existen otras consecuencias que afectan a los individuos en el área laboral como son la iniciativa personal, alto grado de motivación, lealtad, entre otros y a las empresas que favorece a un mejor compromiso organizacional, satisfacción y desempeño laboral. Posteriormente de analizar la literatura se halló dos modelos para explicar el engagement, estas son: el modelo de demandas y recursos laborales (DRL) de Bakker y Demerouti, y el modelo de exigencia-recurso (JD-R) de Bakker y Leiter. Como se vio existen dos procedimientos: el primero por deterioro de la salud que reduce los niveles de eficacia en la labor, ocasionando que la persona se distancie de sus funciones y no llegue a cumplir sus objetivos, además que provoca agotamiento. En cambio, el segundo que es motivacional reside en que los empleados usan recursos laborales, con los cuales responden las demandas de las empresas donde laboran.

### **Teorías del engagement**

#### **Teoría del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991)**

Según la Teoría del Compromiso Organizacional desarrollada por Meyer y Allen (1991) el constructo engagement va a influenciar en la decisión que tome una persona sobre su propia pertenencia o desvinculación de la empresa en la que se encuentre trabajando. Esto último puede darse en base a las tres dimensiones propuestas por estos autores, las cuales son: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo. En el caso de la primera, esta se relaciona con el deseo e interés que tiene el individuo por seguir formando parte de la organización, lo cual lo puede llevar a realizar diversas acciones en pro de su desempeño con la finalidad de poder asegurar su permanencia en esta. Respecto a la segunda, el compromiso de continuidad evidencia la percepción de permanencia

que tiene el colaborador dentro de la empresa, basándose en factores como el salario que percibe, el tiempo de servicio y el grado de esfuerzo invertido; es decir, continuaría formando parte de la organización debido a los costos psicológicos y financieros que implicaría el desvincularse de ella. Finalmente, la tercera dimensión hace referencia a la obligación moral que pueda sentir el colaborador a pertenecer y permanecer en la empresa (Portilla, 2017).

Modelo Demanda-Recursos Laborales (DRL) de Bakker y Demerouti (2013) Este modelo fue desarrollado por Bakker y Demerouti con el objetivo de poder estudiar las condiciones dentro del ambiente de trabajo, identificando aquellos aspectos que influyen de manera positiva o negativa sobre el bienestar de los colaboradores. Es decir, se centra en delimitar aquellos factores psicosociales, dentro del contexto laboral, que podrían ser considerados como protectores o de riesgo (Hernández & Oramas 2018). Asimismo, los autores lo dividen en dos variables: recursos laborales y demandas laborales. En primer lugar, los recursos laborales serían considerados factores protectores a través de los cuales se pretende disminuir las exigencias laborales, potenciar el cumplimiento de objetivos, motivar a los colaboradores a buscar oportunidades de desarrollo y tener una línea de carrera en la organización. En segundo lugar, las demandas laborales, también conocidos como factores de riesgo, hacen referencia a las funciones requeridas por parte del colaborador en su puesto de trabajo, las cuales exigen un esfuerzo físico, mental y emocional (Borrego, 2016). Adicionalmente, se sostiene que las variables de mayor importancia que repercutirán en el desempeño de una persona en el trabajo son el engagement y el burnout. Adicionalmente, afirma que las demandas laborales pueden llegar a generar emociones negativas en los

colaboradores al no poder controlar o hacerles frente a las exigencias de alguna situación adversa, lo que lleva al trabajador a desarrollar el estado de burnout. No obstante, las personas que puedan afrontar estas situaciones demandantes, haciendo uso de los recursos laborales brindados por la organización, podrán experimentar mayor motivación, lo cual puede llevar a incrementar los niveles de engagement laboral. En conclusión, uno de los principales aportes que brinda el estudio de esta teoría es el poder alejarse del común enfoque sobre aquellas condiciones que afectan negativamente al colaborador. Así, se le puede considerar como una herramienta que permite que nos podamos centrar en los factores positivos que pueden llegar a pronosticar el rendimiento, el bienestar y nivel de engagement o compromiso del personal (Hernández & Oramas, 2018).

### **Modelo de Schaufeli**

El engagement ha sido definido por Schaufeli et al. (2006) como un factor que produce una motivación positiva, el cual se relaciona mediante tres variables laborales: el vigor, la dedicación y la absorción. Asimismo, dichos autores elaboraron una prueba basada en la medición de estos tres factores, con el fin de poder determinar el nivel de engagement laboral en las personas. En el presente trabajo, se utilizará el Cuestionario de Engagement UWES-17 como instrumento para la recolección de datos, el cual fue creado por Schaufeli y Bakker (2003). Asimismo, la elección de esta prueba radica en su popularidad debido a sus diferentes adaptaciones y niveles de validez a nivel mundial (Schaufeli & Bakker, 2003). Adicionalmente, esta se encuentra compuesta por las 3 variables mencionadas anteriormente (vigor, dedicación y absorción), las cuales aportarán a determinar el nivel del constructo de engagement en cada persona que participe del estudio.

A continuación, se explicará a más detalle cada uno de los componentes laborales.

**Vigor.** - El vigor hace referencia a la cantidad de energía invertida al momento de realizar las funciones del puesto, así como a la persistencia y esfuerzo mostrado para la consecución de objetivos organizacionales. Esto se complementa con la buena actitud que los colaboradores pueden tener al momento de solucionar problemas complicados (Schaufeli et al., 2006). Adicionalmente, dicha energía está caracterizada por un alto nivel de resistencia frente al agotamiento que podrían causar las actividades laborales y altos niveles de procesamiento cognitivo al momento de ejecutar las tareas diarias (Salcedo, 2013).

**Dedicación.** - La dedicación se refiere al grado de implicación y entusiasmo que un colaborador dedica al trabajo que realiza. Adicionalmente, va acompañada de sentimientos de inspiración y orgullo hacia las actividades laborales. Así, lo que se esperaría que tenga un trabajador con un alto nivel de dedicación es que pueda atribuir un significado a sus funciones y que se sienta constantemente desafiado por ellas (Salcedo, 2013).

**Absorción.** - con respecto a la absorción, esta hace referencia al estado de inmersión y felicidad al momento de realizar las funciones del puesto, lo cual implica las actividades de concentración, atención sostenida y disfrutar la tarea asignada. Es por esta razón que se esperaría que un colaborador con altos niveles de absorción tenga dificultades para desprenderse del trabajo que está realizando, ya que disfruta el proceso de ejecución de tareas, siente que puede lograrlas y tiene la percepción de que el tiempo pasa rápido (Salcedo, 2013; Estrada & Vargas, 2017).

## **2.2.2. Satisfacción Laboral**

### **Definición**

Inicialmente se definió a la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo en el trabajo, entendiendo actitud como manifestaciones de evaluación acerca de objetos, personas o eventos que reflejen los sentimientos de un individuo frente a estos (Robbins & Coulter, 1996). Otros autores indicaron que la satisfacción laboral es una reacción del empleado que se da a través de sus emociones con relación a varios aspectos del trabajo (Kreitner & Kinicki, 1997). Así también otro autor mencionó que, la satisfacción laboral es la intervención de aspectos emocionales y racionales, mediante estos puntos la persona analiza su situación laboral (Brief, 1998). Además, se indicó que la satisfacción laboral es una reacción afectiva que tiene el empleado, considerando todos los aspectos positivos y negativos del trabajo (Fisher, 2000). Adicionalmente, otro autor definió la satisfacción laboral como juicios evaluativos que tienen los empleados acerca de vivencias afectivas y creencias con relación a su posición en el trabajo (Weiss, 2002). Por tanto, no hay un consenso acerca de que la satisfacción laboral está relacionada solo a temas emocionales o también racionales (Fritzsche & Parrish, 2005). Una variable importante dentro de las definiciones es la actitud que la persona tiene hacia varios aspectos de su trabajo, una buena actitud está vinculado a una baja rotación en las organizaciones y es información de mucho interés en las personas que dirigen equipos de trabajo (Hellriegel & Slocum, 2009). Entonces, no hay una definición única acerca de satisfacción laboral, debido a que diversos autores prepararon y plantearon nuevos conceptos a lo largo del tiempo en sus trabajos de investigación (Cascio & Guillén, 2010). Por su parte, otros autores indicaron que la

satisfacción laboral es una actitud integral de la persona hacia el trabajo, debido a factores extrínsecos relacionados al entorno del trabajo y los intrínsecos relacionados a las experiencias de las personas en las organizaciones (González Santa Cruz, Sánchez Cañizares, & López-Guzmán, 2011).

### **Implicancias de la satisfacción laboral en las organizaciones**

La satisfacción laboral está compuesta por una secuencia de elementos centrales del trabajo, como la remuneración, el ambiente laboral, la motivación, los estilos de liderazgo, las relaciones entre los colaboradores, el desarrollo profesional y personal (Moré L., Carmenate V., & Junco C., 2005). Hay dos tipos de factores que inciden en el grado de satisfacción laboral: (a) Las variables relacionadas con las relaciones interpersonales, (b) los relacionados con los factores de superación (Hernández Plaza, Martos Méndez, Morillejo, & Pozo Muñoz, 2005). Las organizaciones que descuiden la satisfacción laboral de los empleados resultarán perjudicadas, debido a que habrá mayores conflictos, ausentismo, rotación del personal, mala actitud de los empleados, baja calidad en los servicios de atención al cliente (Merino Núñez & Díaz Jave, 2008). La satisfacción laboral está relacionada directamente con las vivencias buenas y malas que tiene la persona en una organización, estas experiencias se convierten en la percepción del empleado y finalmente en una parte emocional, todo ello se relaciona en la manera cómo actúa la persona (Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramírez, 2009). El nivel de satisfacción laboral es un indicador de mucha importancia para las organizaciones, ya que podrán conocer la percepción que tiene el personal acerca del entorno laboral, la cual impacta en el desempeño de los colaboradores (Abrajan Castro et al., 2009). En conclusión, si los empleados tienen una alta

satisfacción laboral podrán mantener a clientes satisfechos, por tanto, la productividad se incrementará dando como resultado un aumento en los beneficios económicos (Gómez, Incio, & O'Donnell, 2011).

### **Satisfacción laboral y engagement**

Según Fuentes (2012) la satisfacción laboral está relacionada a tres actitudes en los trabajadores. En primer lugar, la dedicación al trabajo, la cual se define como la cantidad de tiempo y energía que invierte el colaborador en este, va a permitir contar con un personal que se sienta más involucrado en formar parte de la toma de decisiones organizacionales. Como resultado, la persona evitará faltar al trabajo, buscará mejorar su rendimiento utilizando estrategias para afrontar los problemas y laborará largas jornadas si fuera necesario. En segundo lugar, se relaciona con el compromiso organizacional o lealtad, ya que la persona desarrollará un mayor grado de identificación y engagement con la empresa. Adicionalmente, aumentará su deseo de permanecer en ella, evidenciándose en la interiorización de sus políticas y valores. Así, el colaborador buscará involucrarse activamente en las diferentes actividades que desarrolle la organización, orientando sus esfuerzos a la consecución de los objetivos del negocio. Los trabajadores que demuestran un alto grado de compromiso organizacional suelen brindar servicios que fidelicen a sus clientes. En tercer lugar, la satisfacción se relaciona con el estado de ánimo en el trabajo, el cual se caracteriza por ser dinámico o cambiante, pues de acuerdo a una situación en específico este puede ser negativo o positivo, intenso o débil. No obstante, si el colaborador mantiene un alto grado de satisfacción frente a su trabajo, por lo general mostrará un estado de ánimo positivo, lleno de energía y entusiasmo, que lo impulse a una mejor atención al cliente, cooperación con sus compañeros en las tareas

asignadas y menor ausentismo. A nivel internacional, en una investigación realizada en España por Mañas et al. (2007), se buscó encontrar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement o compromiso organizacional. Para ello, utilizaron una muestra compuesta por 697 colaboradores de empresas públicas españolas, la cual estaba conformada por perfiles operarios, administrativos, técnicos y directivos con edades entre 24 a 68 años. En relación a los instrumentos utilizados, por un lado, para medir el constructor de compromiso o engagement organizacional, se utilizó la escala elaborada por Cook y Wall en 1988, teniendo como objetivo establecer el grado de acuerdo o desacuerdo de los colaboradores de una organización en relación a diferentes aspectos específicos de su puesto de trabajo. Por otro lado, para cuantificar la variable de satisfacción laboral se usó la escala desarrollada por Brayfield y Rothe en 1951, la cual indica el grado de acuerdo o desacuerdo que el trabajador tiene sobre cuestiones laborales más generales. Los resultados de la investigación evidenciaron que la satisfacción laboral es una variable predictora del compromiso o engagement organizacional, estableciendo que los niveles de satisfacción mantienen una correlación inversa con la infelicidad de los colaboradores. En cuanto al contexto peruano, Messarina (2019) llevó a cabo una investigación donde relacionó las variables de engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima. De esta manera, se tuvo una muestra compuesta por 100 colaboradores, quienes respondieron el Cuestionario de Engagement UWES 17 (Utrecht Work Engagement Scale) y al Cuestionario de Satisfacción Laboral respectivamente. El primero fue creado por Schaufeli y Bakker en el año 2003, con la finalidad de medir la Por otro lado, el segundo

instrumento fue elaborado por Chiang, Gómez y Salazar en el 2014 y está compuesto por 8 componentes: satisfacción por el trabajo general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza el trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado-supervisor, satisfacción con la remuneración, satisfacción con la capacidad de decidir autónomamente y satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades. Como resultado, concluyó que existe una relación positiva, directa y significativa entre los constructos en mención; así, a un mayor nivel de satisfacción en el trabajador, mayor será el nivel de engagement percibido.

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

**Engagement:** “Es un estado positivo psicológico distinguido por altos grados de vigor y energía, entusiasmo y dedicación” (Salanova & Schaufeli, 2004)

**Desempeño laboral:** “Es el comportamiento humano dentro de una organización donde demuestran sus habilidades y conocimientos según sea el caso dentro de la organización” (Chiavenato I., 2000)

**Desempeño:** “Es el valor que el colaborador aporta a la organización buscando llegar a un solo objetivo, en este proceso el colaborador demuestra los conocimientos adquiridos con la experiencia o estudios realizados a lo largo de su vida profesional” (Pedraza, Amaya, & Conde, 2004)

**Satisfacción Laboral:** “Es el sentimiento que demuestra el colaborador sea positiva o negativa en las labores que realiza, mismo que está relacionado con el cumplimiento de objetivos ya sea individual o grupal” (Quintero, Africano, & Faria, 2008)

**Motivación laboral:** “Es la recompensa que el colaborador recibe por su trabajo y a ver llegado al objetivo el cual puede estar demostrado de

distintas maneras entre estas tenemos el monetario, por otro lado, la motivación 45 también puede ser intangible impulsado por un líder a un grupo de personas para lograr las metas en equipo” (Equipo Vértice, 2008)

**Comportamiento:** “Son el conjunto de actos demostrados en un ambiente de manera diaria, estas varían según los sentimientos de la persona” (Stephen, 1998) **Competencias:** “Son las habilidades, actitudes y conocimientos de una persona el cual es manifestado en su entorno diario, los cuales pueden ser mejorados de manera paulatina con la práctica o entrenamiento” (Mantilla & Garcia, 2010)

**Organización:** “Grupo de personas que buscan una meta en común, las cuales cuentan con determinados conocimientos para llevar a cabo actividades y lograr llegar a sus metas” (Enrique, Ocegueda, & Castro, 2006) **Vigor:** “Es el nivel de resistencia mental y energía mientras se realiza un trabajo, por el cual se está esforzando, incluso si presenta peligros” (Marcantonio, 2017)

**Dedicación:** “Es el involucramiento laboral, en conjunto con un alto grado de pertenencia, orgullo y entusiasmo hacia el trabajo” (Marcantonio, 2017)

**Absorción:** “Es la concentración de la persona en la labor que está realizando, permitiendo que pase el tiempo rápido, teniendo problema para desconectarse” (Marcantonio, 2017).

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

El Work Engagement influencia significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a.** El vigor influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021

- b.** La dedicación influye significativamente en a satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021
- c.** La absorción influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

**2.5. Identificación de variables.**

**Variable Independiente**

X = Work Engagemen

**Variable Dependiente**

Y = Satisfacción laboral

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
<b>Independiente</b>  <i>Work Engagemen</i>	<p>"Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular". (Salanova &amp; Schaufeli, 2004, pp. 115-116)</p>	<p>Esta variable permitirá identificar y mejorar la gestión de desempeño de los empleados en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigor</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Absorción</li> </ul>
<b>Dependiente</b>  <i>Satisfacción Laboral</i>	<p>La satisfacción laboral como "un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo". Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719)</p>	<p>Permitirá identificar cuál es la satisfacción laboral de los colaboradores así el análisis de nuestra variable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la relación con los superiores</li> <li>• Con las condiciones físicas en el trabajo</li> <li>• Con la participación en las decisiones</li> <li>• Con su trabajo</li> </ul>

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación será de tipo básica, la misma que, tal como manifiesta Sierra Bravo (2003) es aquella que pretende incrementar el conocimiento científico de un fenómeno de estudio sin ningún fin aplicativo o tecnológico; por lo que este tipo de investigación es esencial para que la ciencia se desarrolle como tal. Por ello, el objetivo de este estudio se orienta a determinar si Work Engagemen influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco- 2021.

#### **3.2. Nivel de Investigación**

Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel descriptivo – correlacional

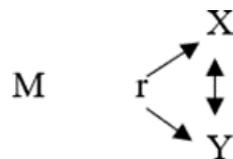
#### **3.3. Método de la investigación**

##### **3.3.1. Método**

Se utilizará el método hipotético-deductivo, ya que este propone como lo manifiesta Carrasco (2005) el uso de hipótesis relacionada a principio, teorías y leyes y deductivo por el proceso de contrastación de hipótesis que se pretende ejecutar a fin de negarlas o afirmarlas a través del método científico.

### 3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación será el no experimental. Al respecto Hernández Sampieri et al., (2016) indica que este diseño no manipula de ninguna forma alguna variable investigativa, sino más bien recolecta información de la realidad tal como se manifiesta. Así mismo será de corte transversal-correlacional; ya que la recopilación de datos se ejecutará en un solo momento de la investigación. En ese sentido el diseño esquemático será:



**Dónde:**

M: Muestra

X: Work Engagement

Y: Satisfacción Laboral

r: influencia entre la variable independiente sobre la dependiente

### 3.5. Población y Muestra

#### 3.5.1. Población del Estudio

La población está compuesta por 380 colaboradores.

#### Muestra de la Investigación

Para efectuar el cálculo de la muestra, se estimará a través de:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra  
Z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

Del resultado obtenemos que la muestra es de 240.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario tipo escalamiento de R. Likert.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

#### **3.7.1. Instrumentos**

Instrumento, es el recurso, en nuestro caso hojas impresas que hemos utilizado para recolectar y registrar datos o información.

Entre los principales instrumentos que se ha utilizado en el desarrollo de la investigación son:

- a) Cuestionario
- b) Guía de análisis documental

#### **3.7.2. Técnicas de Recolección de Datos**

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a: medir una variable o conocer una variable.

Las principales técnicas que hemos utilizado en el desarrollo de la investigación, fueron:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

#### **3.7.3. Confiabilidad de los Datos**

Para hallar la confiabilidad de datos utilizados del presente estudio de investigación, realizado en el objeto de estudio, se obtuvo luego de aplicar tres cuestionarios, procesados como prueba piloto de lo que se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,903; resultado de confiabilidad que indica que es adecuado y favorable para aplicar el instrumento de investigación.

Confiabilidad Alfa de Cronbach	
Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,905	18

Fuente: resultados de la investigación

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El análisis de los datos recopilados se realizará a través del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 24 para Windows 10; dado que se ejecutará una adecuación a la versión original de los instrumentos; así mismo se procederá con análisis de validez por juicio de expertos. Posteriormente con los resultados obtenidos y subsanaciones de ser necesarios se procederá con la recolección de datos.

### **3.9. Tratamiento estadístico.**

Concluido el trabajo de campo se procedió a construir una base de datos luego se realizó un análisis estadístico con el paquete SPSS a acuerdo a las siguientes etapas.

- Obtención de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de las variables
- Construcción de tablas para cada dimensión
- Elaboración de gráficos para cada dimensión
- Análisis inferencial con la prueba Chi Cuadrado de comparación de proporciones independientes.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

El investigador, desde el punto de vista ético, tenemos que tener en cuenta, la Ley Universitaria N° 30220. El Reglamento del Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales Resolución de Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU-CD, y su modificación según Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017- SUNEDU-CD el Estatuto de la UNDAC y el reglamento

general de grados académicos y títulos profesionales con código GAC-RE18-01 Las leyes y normas nacionales en nuestra formación profesional nos instruyen a respetar.

Así mismo nos sustentamos en Roberto Hernández (2014), en su obra de metodología de investigación, precisa las tres formas de realizar un estudio de investigación, desde una base ética, de forma legal y en el marco de derechos humanos, así como también, lo remarca la dimensión de los valores en los participantes, los usuarios y lectores, del mismo modo, Bernal (2010), estima el valor de la ética en la actividad científica y que guía la realización del estudio con originalidad.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Descripción del trabajo de campo

Considerando la utilización de los indicadores de Work Engagement y la Satisfacción Laboral con el fin de mejorar los resultados; en los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021. Por tanto, en este capítulo, se presentan los resultados sobre la evaluación del Work Engagement y la Satisfacción Laboral.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

En este primer apartado daremos a conocer el Work Engagement que influye significativamente en la satisfacción laboral.

##### A. Work Engagement

##### ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?

*Cuadro 1 ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	
Válido	Siempre	82	34.2
	Casi siempre	76	31.7
	A veces	35	14.6
	Pocas veces	25	10.4
	Nunca	22	9.2
	Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

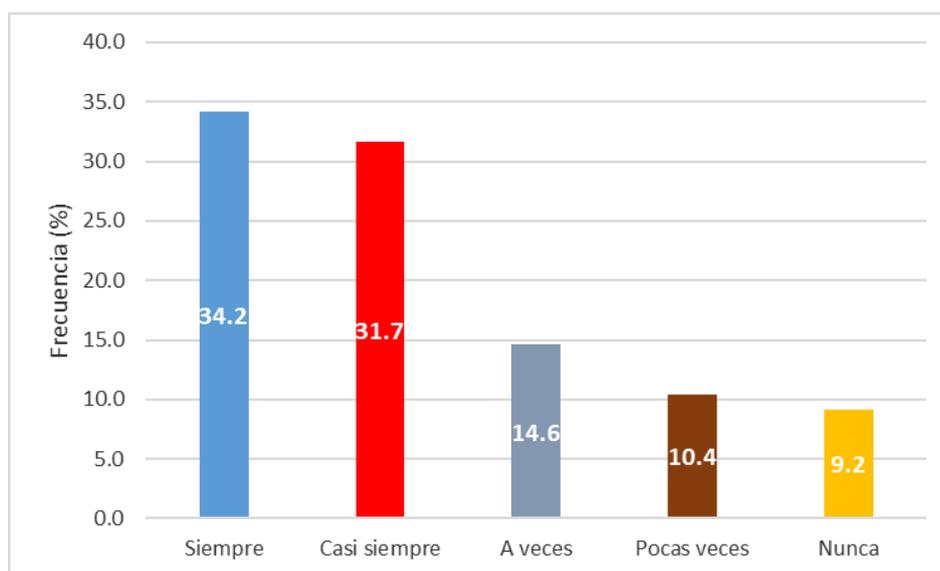
Con la finalidad de conocer si en mi trabajo me siento lleno de energía; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** en mi trabajo me siento lleno de energía
2. Un 10,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** en mi trabajo me siento lleno de energía
3. Un 14,6% de la muestra encuestada opinan que **A veces** en mi trabajo me siento lleno de energía
4. Un 31,7% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** en mi trabajo me siento lleno de energía
5. Un 34,7% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** en mi trabajo me siento lleno de energía

### Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel **alto** que en mi trabajo me siento lleno de energía

**Figura 1** ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?



## ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?

**Cuadro 2** ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	
Válido	Siempre	97	40.4
	Casi siempre	80	33.3
	A veces	30	12.5
	Pocas veces	20	8.3
	Nunca	13	5.4
	Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

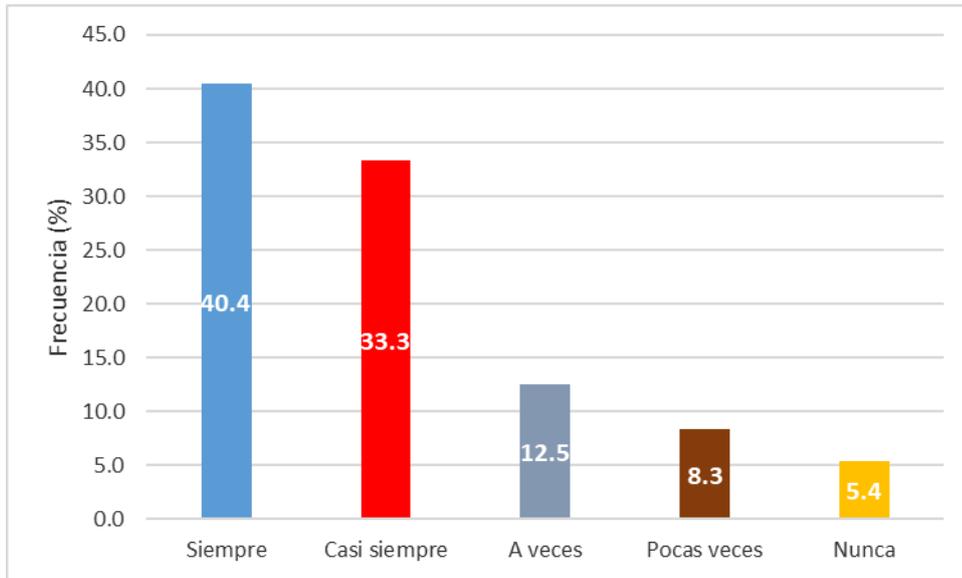
Con la finalidad de conocer si soy fuerte y vigoroso en mi trabajo; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 5,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** son fuertes y vigorosos en su trabajo
2. Un 8,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** son fuertes y vigorosos en su trabajo
3. Un 12,5% de la muestra encuestada opinan que A veces son fuertes y vigorosos en su trabajo
4. Un 33,3% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre son fuertes y vigorosos en su trabajo
5. Un 40,4% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** son fuertes y vigorosos en su trabajo

### Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel **alto** que son fuertes y vigorosos en su trabajo

**Figura 2** ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?



**¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?**

**Cuadro 3** ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido Siempre	78	32.5
Válido Casi siempre	74	30.8
Válido A veces	37	15.4
Válido Pocas veces	29	12.1
Válido Nunca	22	9.2
Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si estoy entusiasmado con mi trabajo; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** se sienten entusiasmados con su trabajo.
2. Un 12,1% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** se

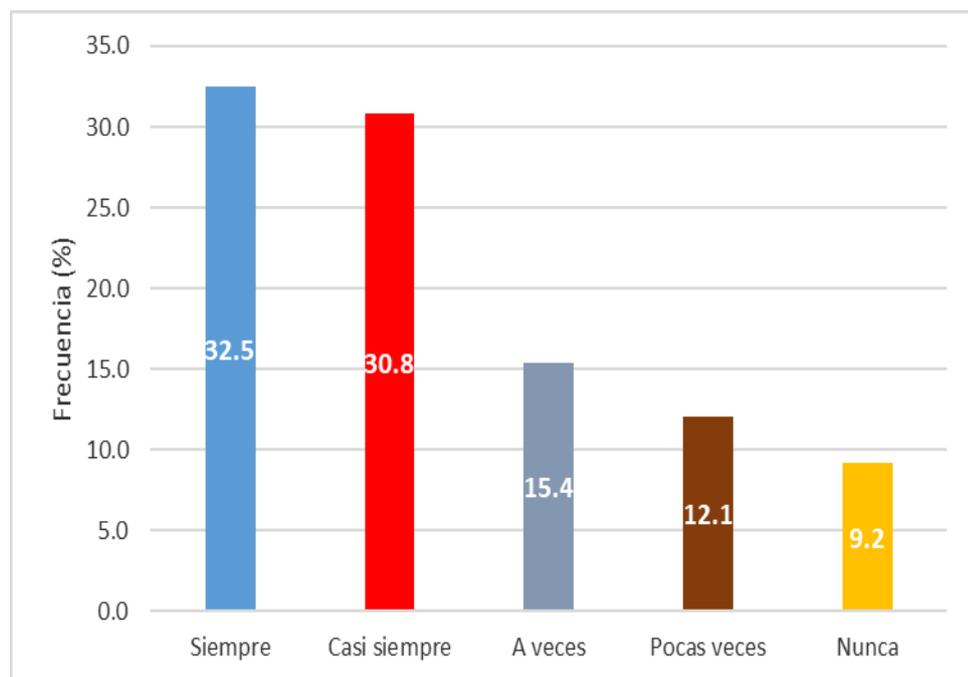
sienten entusiasmados con su trabajo

3. Un 15,4% de la muestra encuestada manifestaron que **a veces** se sienten entusiasmados con su trabajo
4. Un 30,8% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** se sienten entusiasmados con su trabajo
5. Un 32,5% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** se sienten entusiasmados con su trabajo

**Conclusión:**

Los resultados nos muestran un nivel **alto** que se sienten entusiasmados con su trabajo.

**Figura 3** ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?



## ¿Mi trabajo me inspira?

**Cuadro 4** ¿Mi trabajo me inspira?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	
Válido	Siempre	87	36.3
	Casi siempre	79	32.9
	A veces	42	17.5
	Pocas veces	20	8.3
	Nunca	12	5.0
	Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

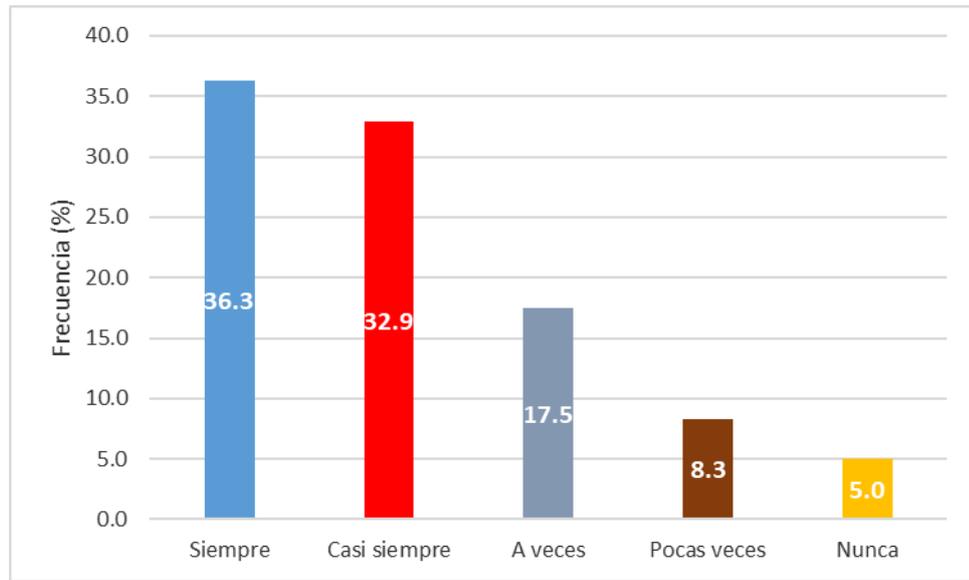
Con la finalidad de saber si mi trabajo me inspira; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 5% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** su trabajo le inspira.
2. Un 8,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** su trabajo le inspira
3. Un 17,5% de la muestra encuestada opinan que **A veces** su trabajo le inspira
4. Un 32,9% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** su trabajo le inspira
5. Un 36,3% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** su trabajo le inspira

### Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel **alto** que su trabajo le inspira.

**Figura 4** ¿Mi trabajo me inspira?



**¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?**

**Cuadro 5** ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido		
Siempre	78	32.5
Casi siempre	71	29.6
A veces	30	12.5
Pocas veces	34	14.2
Nunca	27	11.2
Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar; se aplicó la siguiente encuesta siendo los resultados los siguientes:

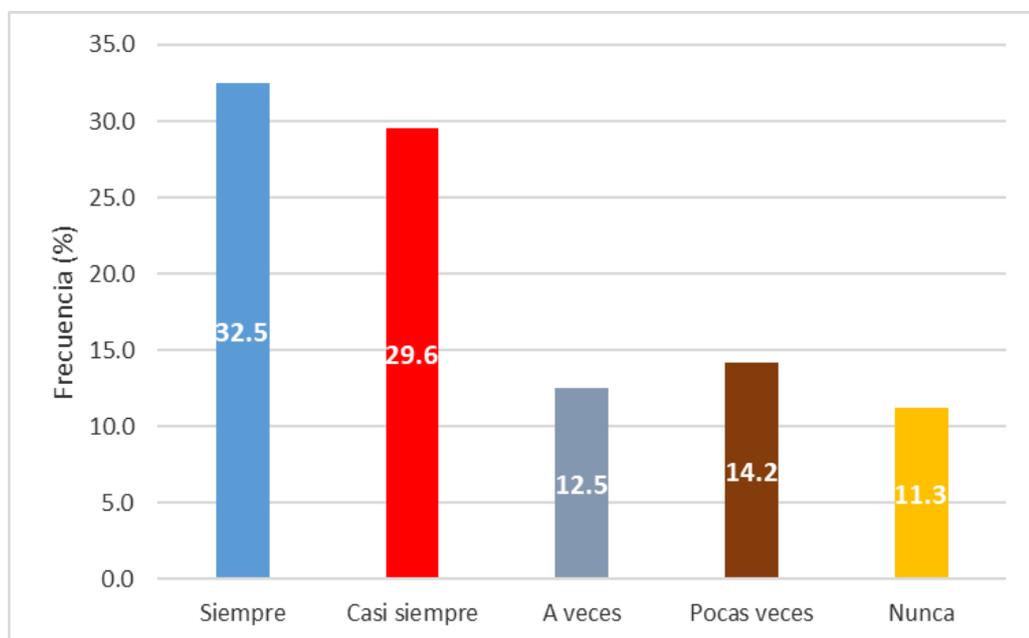
1. Un 11,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar;

2. Un 14,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
3. Un 12,5% de la muestra encuestada opinan que **A veces** cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
4. Un 29,66% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
5. Un 32,5% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.

**Conclusión:**

Los resultados nos muestran un nivel **aceptable** que cuándo se levantan por las mañanas tienen ganas de ir a trabajar.

**Figura 5** *¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?*



## ¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?

**Cuadro 6** ¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	
Válido	Siempre	82	34.2
	Casi siempre	73	30.4
	A veces	31	12.9
	Pocas veces	32	13.3
	Nunca	22	9.2
	Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

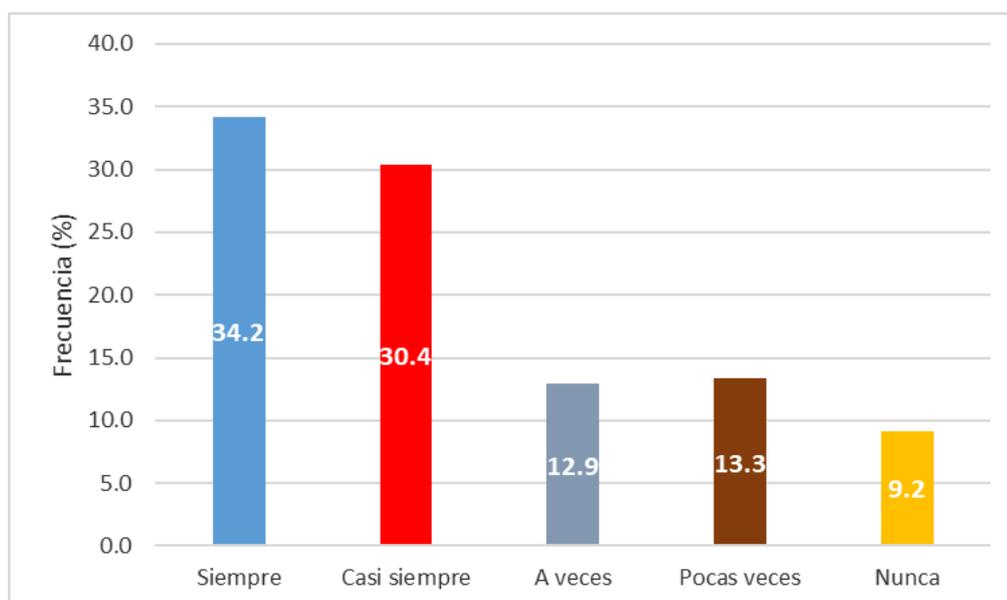
Con la finalidad de conocer si soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo; se realizó la siguiente encuesta y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo
2. Un 13,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.
3. Un 12,9% de la muestra encuestada opinan que **A veces** soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.
4. Un 30,4% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.
5. Un 34,2% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.

### Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel **alto** que soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo

**Figura 6** ¿Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo?



**¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?**

**Cuadro 7** ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	88	36.7
	Casi siempre	78	32.5
	A veces	24	10.0
	Pocas veces	30	12.5
	Nunca	20	8.3
	Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si estoy orgulloso del trabajo que hago, se realizó la siguiente encuesta y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 8,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** estoy orgulloso del trabajo que hago.
2. Un 12,5% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** estoy

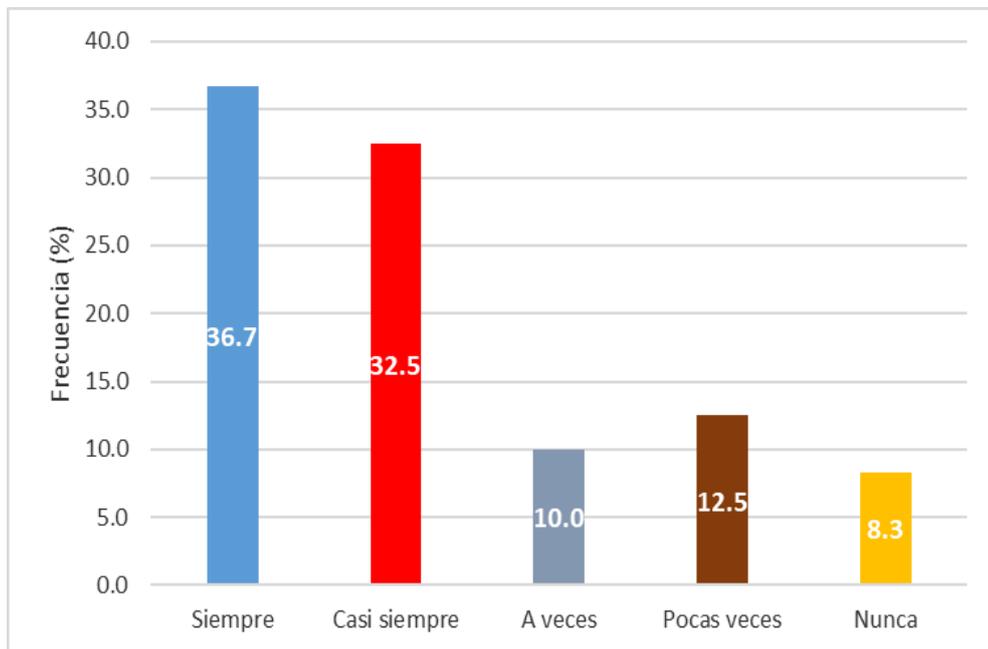
orgulloso del trabajo que hago.

- Un 10% de la muestra encuestada opinan que **A veces** estoy orgulloso del trabajo que hago.
- Un 32,5% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** estoy orgulloso del trabajo que hago.
- Un 36,7% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** estoy orgulloso del trabajo que hago.

**Conclusión:**

Los resultados nos muestran un nivel **considerable alto** que estoy orgulloso del trabajo que hago.

**Figura 7** *¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?*



## ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?

**Cuadro 8** ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Siempre	92	38.3
	Casi siempre	82	34.2
	A veces	22	9.2
	Pocas veces	28	11.7
	Nunca	16	6.7
	Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

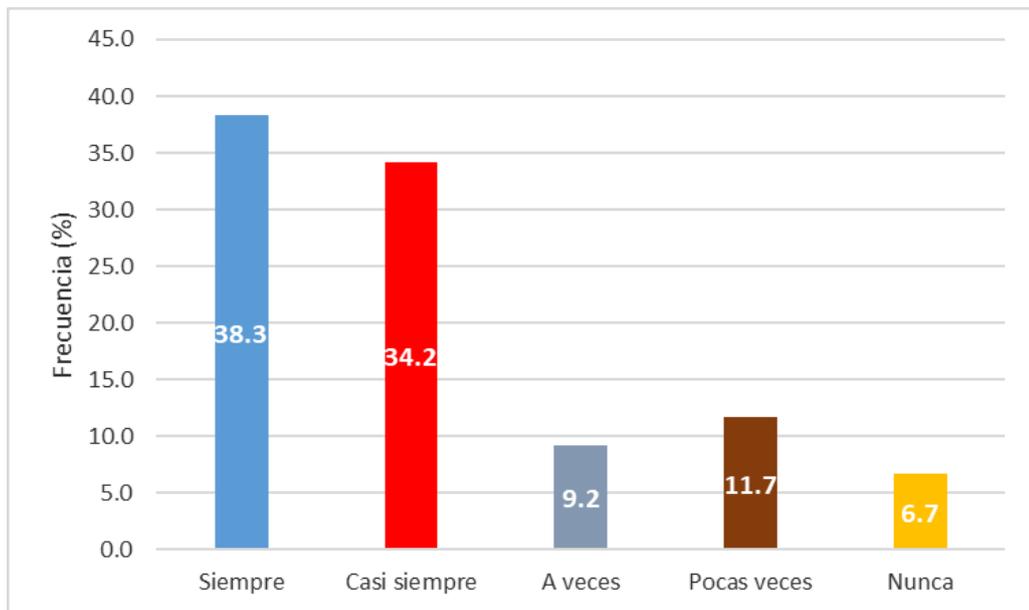
Con la finalidad de conocer si me “dejo llevar” por mi trabajo; se realizó la siguiente encuesta y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 6,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** si me “dejo llevar” por mi trabajo.
2. Un 11,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** sí me “dejo llevar” por mi trabajo.
3. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **A veces** sí me “dejo llevar” por mi trabajo.
4. Un 34,2% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** sí me “dejo llevar” por mi trabajo.
5. Un 38,3% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** sí me “dejo llevar” por mi trabajo

### Conclusión:

Los resultados nos muestran un nivel **alto** que consideran que sí me “dejo llevar” por mi trabajo

**Figura 8** ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?



**Satisfacción laboral**

**¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?**

**Cuadro 9** ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	
Válido	Siempre	45	18.8
	Casi siempre	40	16.7
	A veces	65	27.1
	Pocas veces	69	28.8
	Nunca	21	8.8
	Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **Interpretación:**

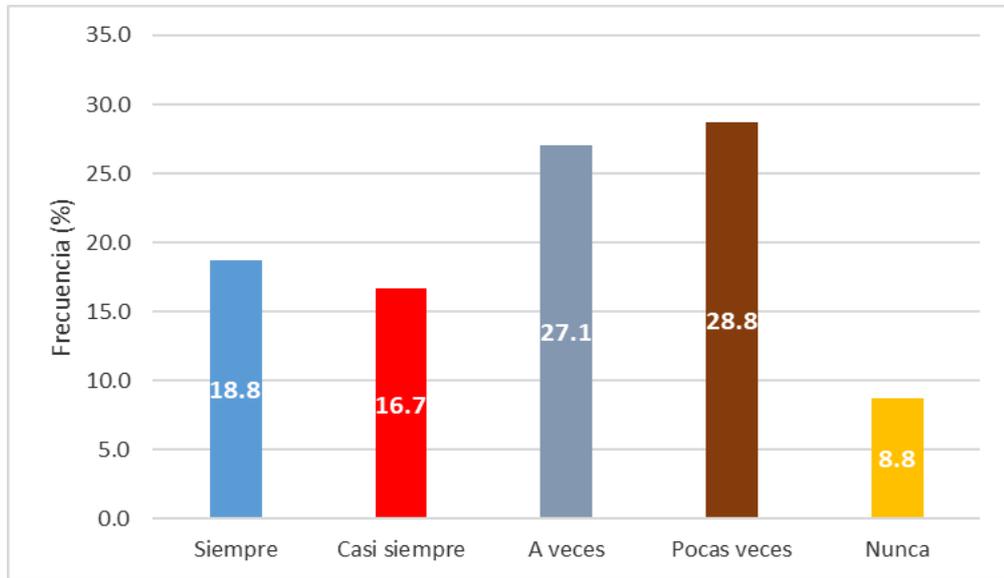
Con la finalidad de conocer si me siento identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo, se realizó una encuesta y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 8,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** se sienten identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.
2. Un 28,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** se sienten identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.
3. Un 27,1% de la muestra encuestada opinan que **A veces** se sienten identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.
4. Un 16,7% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** se sienten identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.
5. Un 18,8% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** se sienten identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.

### **Conclusión:**

Los resultados nos muestran un nivel **bajo** que se sienten identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo

**Figura 9** ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?



**¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?**

**Cuadro 10** ¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido Siempre	42	17.5
Válido Casi siempre	36	15.0
Válido A veces	69	28.8
Válido Pocas veces	73	30.4
Válido Nunca	20	8.3
Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **Interpretación:**

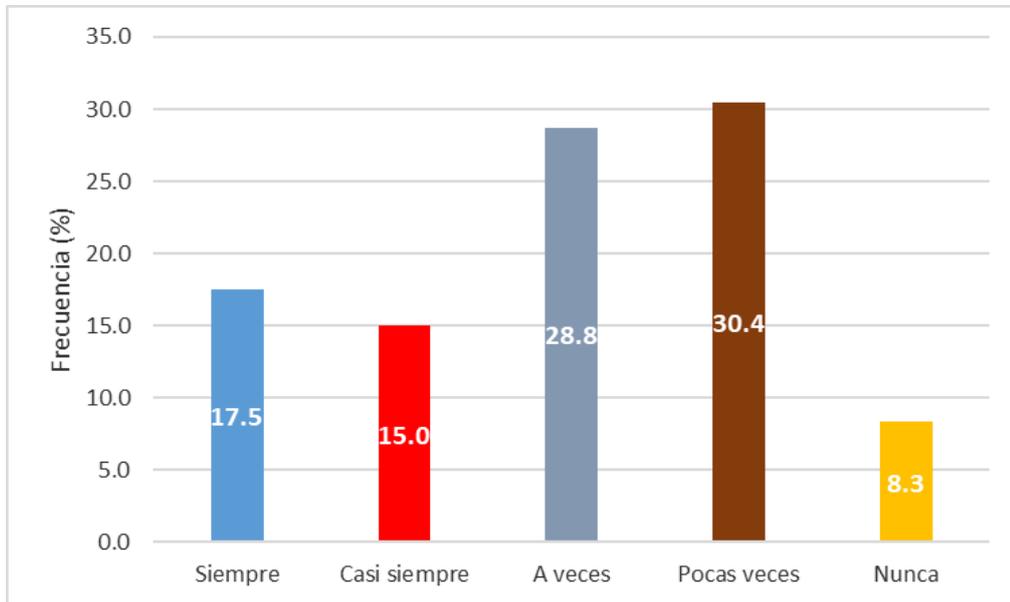
Con la finalidad de conocer si las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee, se realizó una encuesta y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 8,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.
2. Un 30,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.
3. Un 28,8% de la muestra encuestada opinan que **A veces** las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.
4. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee
5. Un 17,5% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.

### **Conclusión:**

Los resultados nos muestran un nivel **bajo** que las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.

**Figura 10** ¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?



**¿El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana?**

**Cuadro 11** ¿El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana?

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido		
Siempre	44	18.3
Casi siempre	39	16.3
A veces	71	29.6
Pocas veces	64	26.7
Nunca	22	9.2
Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **Interpretación:**

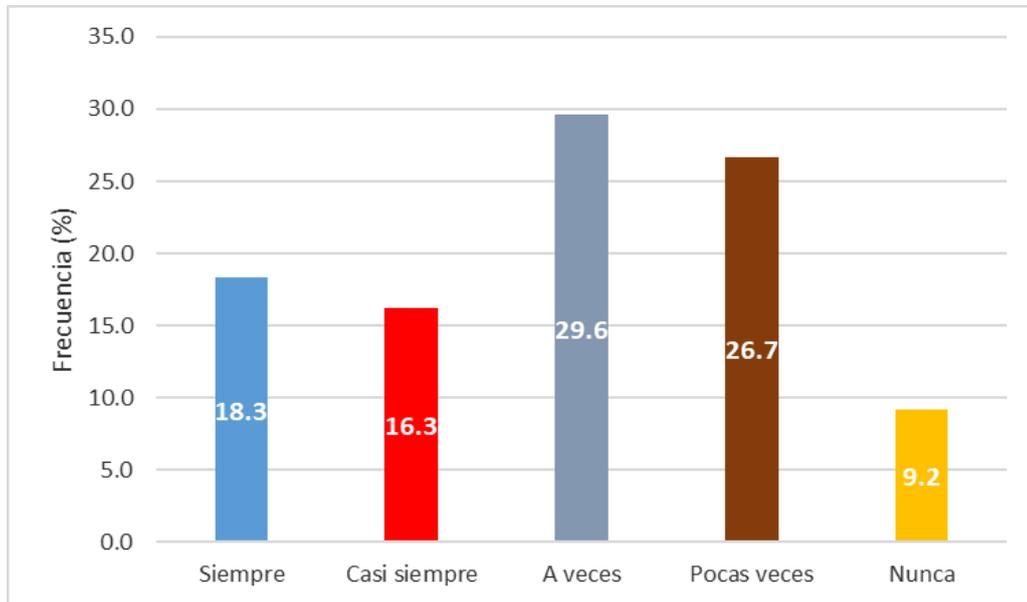
Con la finalidad de conocer si el trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana, se realizó una encuesta y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** el trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.
2. Un 26,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas** el trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana. Un 29,6% de la muestra encuestada opinan que **A veces** el trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.
3. Un 16,3,3% de la muestra encuestada opinan que Casi siempre el trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.
4. Un 18,3% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** el trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.

### **Conclusión:**

Los resultados nos muestran un nivel **bajo** que el trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.

**Figura 11** ¿El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana?



**¿Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo?**

**Cuadro 12** ¿Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	
Válido	Siempre	30	12.5
	Casi siempre	33	13.8
	A veces	42	17.5
	Pocas veces	62	25.8
	Nunca	73	30.4
	Total	240	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

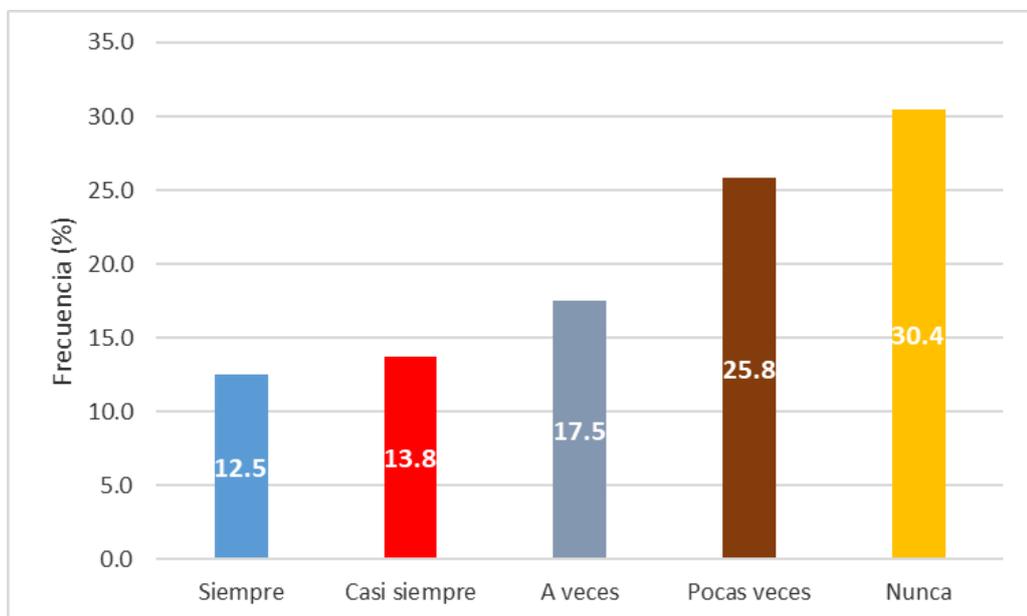
Con la finalidad de conocer si tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo, se realizó una encuesta y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 30,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.
2. Un 25,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas** tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.
3. Un 17,5% de la muestra encuestada opinan que **A veces** tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.
4. Un 13,8% de la muestra encuestada opinan que **Casi siempre** tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.
5. Un 12,5% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.

**Conclusión:**

Los resultados nos muestran un nivel **muy bajo** que tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo

**Figura 12** ¿Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo?



### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general

**H1** El Work Engagement influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

**Ho** El Work Engagement no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$
2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta H1

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la H1.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,421 <sup>a</sup>	2	0,025
Razón de verosimilitud	2,713	2	0,282
Asociación lineal por lineal	1,634	1	0,219
N de casos válidos	240		

Encontrado el p-valor es igual a 0.025 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

## Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre Work Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

### 4.3.2. Hipótesis específicas

H1. El vigor influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

Ho. El vigor no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

3. Regla de Decisión:

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta H1

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la H1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson Razón de verosimilitud	1,290 <sup>a</sup>	2	0,027
Asociación lineal por lineal	1,421,159	2	0,521
N de casos válidos	240	1	0,722

Encontrado el p-valor igual a 0.027 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

### Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre el vigor influye y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

**H1.** La dedicación influye significativamente en a satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

**Ho.** La dedicación no influye significativamente en a satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

1. **Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$**
2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta H1

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la H1

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson Razón de verosimilitud	1,921 <sup>a</sup>	2	0,041
Asociación lineal por lineal	1,701	2	,809
N de casos válidos	,115	1	,623
	240		

Encontrado el p-valor igual a 0.041 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H1.

**Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

**H1.** La absorción influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

**Ho.** La absorción no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

1. **Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$**

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta H1

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la H1

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,501 <sup>a</sup>	2	0,033
Razón de verosimilitud	1,942	2	,791
Asociación lineal por lineal	,203	1	,586
N de casos válidos	240		

Encontrado el p-valor igual a 0.033 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05

entonces se acepta la H1.

### **Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la absorción y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Para realizar el análisis de resultados debemos de tener en cuenta las pruebas de hipótesis, siendo cada una de ellas:

- Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre el vigor influye y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

- Así mismo, de acuerdo a los antecedentes tenemos:

Según Rodríguez (2018) en su estudio “El Engagement y el Desempeño de los empleados del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza – 2018” para la obtención del licenciado en Administración, donde el estudio se aplicó a una población de 169 empleados. Demostrando que los niveles de Engagement son altos; que se ven reflejados en el compromiso de logro de objetivos dentro de la institución, también demuestran que tienen un buen desempeño en cuanto a vigor con una gran fuerza de voluntad en la realización de sus funciones. Existen factores externos e internos que intervienen en el desempeño de las funciones realizadas dentro de la empresa, por este motivo se está llegando a mejorar para que no sea un punto débil dentro de la organización.

Según Mendoza & Gutiérrez (2017) en su investigación “Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del Hospital Santa Rosa de

Puerto Maldonado – 2017”, para la obtención de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, tiene como finalidad “Hallar la relación de Engagement con el Desempeño Laboral”, se usó como medición la encuesta, dando como resultado que los colaboradores de la empresa trabajan con una mejora en la satisfacción y pasión armoniosa en el trabajo, generando un mayor desempeño como trabajadores, inclusive si la situación se pone difícil. Así mismo, este nivel de compromiso que tienen en la institución influye en las decisiones buenas que cada colaborador aporta para que impacte de manera 12 positiva, es así, que tenemos como conclusión final que la entidad le dé más importancia a su colaboradora debido a que puede dar resultados positivos y que ayude a que todos crezcan profesionalmente en la organización.

Según Lastra & Tamayo (2017) en su tesis “Felicidad y Engagement en Docentes de una Corporación Educativa en la Ciudad de Arequipa”, para la obtención de Licenciada en Psicología. El estudio tuvo como principal 15 fundamento “Determinar una relación existente entre la Felicidad y el Engagement en maestros de una institución educativa particular integrada por 05 institutos de la ciudad de Arequipa en el 2017”, está conformado por 123 docentes de ambos sexos como muestra para el estudio, de los cuales ocupaban puestos diferentes de trabajo, entre ellos se tuvo docentes, auxiliares y coordinadores directivos, a la vez se empleó el cuestionario de Engagement (UWES) y la Escala de Felicidad de Reynaldo Alarcón. Concluyendo que se halló una relación positiva y moderada entre el engagement y la felicidad, existiendo congruencias con estudios anteriores, resultando en similares deducciones.

Según Zuñiga (2018) en su tesis “Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Trans American

Airlines – Estación Arequipa, 2017”, para la obtención de grado de Maestro en 14 Ciencias de Gerencia Social y Recursos Humanos. La investigación tuvo como principal objetivo “Comprobar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa”; para ello se empleó una encuesta dirigida a 100 empleados de la empresa. El estudio tiene un alcance correlacional, el cual analiza la relación entre ambas variables sobre el punto de estudio, obteniendo para el procedimiento de resultados el análisis estadístico SPSS. De acuerdo a las conclusiones obtenidas se identificó que no había una motivación apropiada hacia el personal de la empresa Taca S.A., por lo cual se tiene un desempeño laboral desfavorable.

Por lo tanto, podemos concluir que:

“la relación es significativa entre el Work Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.

## CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre La Work Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021, esta decisión se sustenta en el valor del p valor es 0,025 es decir a un buen nivel de Work Engagement corresponde un buen nivel de satisfacción laboral.
2. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre el vigor y la satisfacción laboral, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0,027 es decir a un buen nivel de vigor corresponde un buen nivel de satisfacción laboral..
3. Se ha logrado determinar relación significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral, esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0,041 es decir a un buen nivel de dedicación corresponde un buen nivel satisfacción laboral.
4. Se ha logrado determinar relación significativa entre la absorción y la satisfacción laboral, esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0,033 es decir a un buen nivel de absorción corresponde un buen nivel satisfacción laboral.

## **RECOMENDACIONES**

1. Siendo que el Work Engagement que influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021, se debe realizar talleres y círculos de mejora continua para el cumplimiento de las metas, dado que una mejor eficiencia operativa se verá reflejada en un mejor rendimiento laboral.
2. Se debe de empoderar a todos los funcionarios y trabajadores sobre el Work Engagement, para que todos tengan una misma visión de desarrollo institucional

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguillón , A., Peña, J., & Decanini, M. (2014). Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement (compromiso). *Revista Iberoamericana de Ciencias*.
- A. Juarez, «Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli,» *Liberabit*, vol. 21, nº 2, pp. 187-194, 2015.
- Amanqui, R., & Sarmiento, M. (2018). *Motivación Laboral y el Engagement Laboral en el Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD*. Arequipa: Universidad Nacional de SanAgustín de Arequipa.
- Borrego, Y. (2016). *El Engagement en el trabajo: Antecedentes y Resultados Organizacionales*. España: Universidad de Huelva.
- Calla, E. (2017). *Relación entre el Engagement y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Royal Knit S.A.C*. Puno: Universidad Nacional del Antiplano.
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico-conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
- Ccorisapra, F. (2018). *Habilidades del emprendedor y su relación con el éxito competitivo en las micro y pequeñas empresas manufactureras del distrito de Andahuaylas, Apurímac-2018*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Cerda , H., & Parada, M. (2018). *Clima Laboral y Engagement Aplicado en la Empresa Coopelan LTDA*. Chile : Universidad de Concepción .
- Charles Lusthaus, M. H., Gary Anderson, F. C., Fred Carden, & George Plino , M. (2002). *Evaluación Organizacional Marco para Mejorar el Desempeño*. Ottawa, Canada: IDB Bookstore.

- Danvila, I. y. (2010). Inteligencia Emocional: Una vision del concepto y lineas de investigacion en cuanto estudios empresariales. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 107-126.
- Fernandez, G. I. (2018). *Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys. Lima - 2018*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Grados, R. (2017). *El Engagement y su Impacto en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una Institución Educativa Superior Privada - Lim*. Lima: Universidad Tecnologica del Perú.
- Granados, C. (2015). *Engagement laboral en la direccion de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y Distancia.
- Lastra , E., & Tamayo, C. (2017). *Felicidad y Engagement en Docentes de una Corporación Educativa en la Ciudad de Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Manjares, A., Luna, C., & Castell, R. (2013). Modelo de Evaluación del Desempeño Basado en Competencias. 11-29.
- Mantilla, M., & Garcia, D. (2010). Trabajo en equipos autodirigidos: competencias personales y conductas necesarias para su éxito. *Revista Venezolana de Gerencia*, 51-71.
- Mendoza, B., & Gutiérrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del Personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. PuertoMaldonado: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Merino, A. (2017). *El Compromiso en el Trabajo (Engagement). Estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas*. España: Universidad de Málaga.

- Morales, P. (2016). *Competencias Transversales en la Inserción y Desempeño Laboral de las y los Graduados de la Universidad Tecnológica Equinoccial Sede Santo Domingo*. España: Universidad de Alicante.
- Paulo, R. (2007). Evaluación de desempeño. 54-82.
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa. *Negotium*, 24-56.
- Recalde, A. (2016). *El Engagement en los Empleados de la Empresa Multinacional Minera Oro*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Rodríguez, M., Larrachea, R., & Costagliola, P. (2015). *Engagement en el trabajo: ¿Que mueve el engagement en las empresas chilenas?* Chile: Innovum - Fundación Chile.
- Rodríguez, R. (2018). *El Engagement y el Desempeño de los Colaboradores del Centro de contacto del Banco de Crédito del Perú*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 109-138.
- Salanova, S., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo; Cuando el trabajo se convierte en pasión* . Madrid: Alianza Editorial.
- Salazar, H., & Panca, G. (2018). *El Engagement Laboral como un Aliado Estratégico en la Gestión de Recursos Humanos en los Colaboradores de Femaco S.R.L.* Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Schaufeli, W. (21 de Setiembre de 2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. (A. Juárez , Entrevistador).

Secretaria de Hacienda y Crédito Público. (2015). *Glosario de términos mas usuales en la administración pública federal*. México: Hacienda.

Vila, G., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a redemprendía*. España: Redemprendia.

Zuñiga, K. (2018). *Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Trans American Airlines*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

**ANEXO**



**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” FACULTAD**  
**DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Cuestionario**

Distinguido Señor (ra):

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

““WORK ENGAGEMENT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO 2021” de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el grado de relación entre el Work Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021, la cual redundará en beneficio de los trabajadores, toda vez que usted es parte integrante de ella.

Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedo muy agradecida

Atentamente.

**Instrucciones**

1. Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marquen sólo una alternativa.
2. Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

### Título del trabajo

“WORK ENGAGEMENT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PASCO 2021”

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

Datos generales

<b>Identificación</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>		
<b>Condición</b>	<b>Nombrado</b>	<b>Contratado</b>	<b>Otra modalidad</b>	
<b>Área de trabajo</b>	<b>Jefe de área ( )</b>	<b>Profesional ( )</b>	<b>Técnico ( )</b>	<b>Otro ( )</b>

WORK ENGAGEMENT		Nunca 1	Pocas veces 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.					
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					
3	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
4	Mi trabajo me inspira					
5	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.					
6	Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.					
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
8	Me “dejo llevar” por mi trabajo.					

SATISFACCION LABORAL		Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					
4	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					
5	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades					
6	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes					
7	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
8	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
9	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo					
10	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					

## ANEXO 02: PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### I. Datos generales

TESIS: "Work Engagement y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021"

INVESTIGADORA:

Yanet MARCELO HUAMAN

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

### II. Criterios de validación

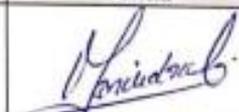
PARA: Pertinencia y claridad del instrumento					PARA: Relevancia del instrumento										
5 = Optimo	4 = Satisfactorio				5 = Optimo	4 = Satisfactorio									
3 = Bueno	2 = Regular				3 = Bueno	2 = Regular									
1 = Deficiente					1 = Deficiente										
CRITERIOS DE EVALUACION	Pertinencia					Claridad					Relevancia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica					X					X					X
2) La secuencia de presentación de los ítems es óptima				X					X						X
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable				X					X					X	
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles				X					X					X	
5) La metodología refleja el problema de la investigación					X				X						X
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación					X					X					X
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos					X					X					X
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación					X					X					X
9) El instrumento abarca las variables e indicadores					X					X					X
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis					X					X					X
Sumatoria parcial				12	35				16	30				08	48
Sumatoria total	47					46					48				

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-30	Muy	31-60	Deficiente	61-90	Acceptable	91-120	Bueno	121-150	Excelente
0%-20%	deficiente	21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 94%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 141 puntos, cuyo resultado es de Excelente lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Datos del experto		Firma
<i>MENDIOLA CURVEJO GINA NEZELI</i>	<i>DOCENTE</i>	
<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Cargo u ocupación</b>	<b>Nro DNI</b> <u>92653222</u>

Cerro de Pasco, NOVIEMBRE de 2022

## ANEXO 02: PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### I. Datos generales

**TESIS:** "Work Engagement y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021"

**INVESTIGADORA:**  
Yanet MARCELO HUAMAN

**Instrucciones:** Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

### II. Criterios de validación

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento	PARA: Relevancia del instrumento
5 = Optimo 3 = Bueno 1 = Deficiente	4 = Satisfactorio 2 = Regular
5 = Optimo 3 = Bueno 1 = Deficiente	4 = Satisfactorio 2 = Regular

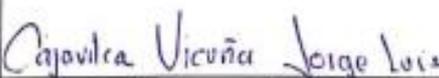
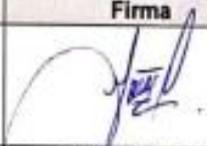
CRITERIOS DE EVALUACION	Pertinencia					Claridad					Relevancia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica					X					X					X
2) La secuencia de presentación de los ítems es óptima					X					X				X	
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable					X					X					X
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles				X						X					X
5) La metodología refleja el problema de la investigación					X					X					X
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación					X				X						X
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos					X					X					X
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación					X					X					X
9) El instrumento abarca las variables e indicadores					X					X					X
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis				X						X					X
Sumatoria parcial				8	46				4	25				4	45
Sumatoria total				48					49					49	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-30	Muy deficiente	31-60	Deficiente	61-90	Aceptable	91-120	Bueno	121-150	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 47,3%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 146 puntos, cuyo resultado es de Excelente lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Datos del experto	Firma
 <b>Apellidos y nombres</b>	 <b>Nro DNI</b> <u>40440116</u>
<u>Docente.</u> <b>Cargo u ocupación</b>	

Cerro de Pasco, Noviembre de 2022

## ANEXO 02: PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### I. Datos generales

TESIS: "Work Engagement y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021"

INVESTIGADORA:  
Yanet MARCELO HUAMAN

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

### II. Criterios de validación

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento					PARA: Relevancia del instrumento										
5 = Optimo		4 = Satisfactorio			5 = Optimo		4 = Satisfactorio								
3 = Bueno		2 = Regular			3 = Bueno		2 = Regular								
1 = Deficiente					1 = Deficiente										
CRITERIOS DE EVALUACION	Pertinencia					Claridad					Relevancia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica					x					x					x
2) La secuencia de presentación de los ítems es óptima					x					x					x
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable					x					x					x
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles					x					x					x
5) La metodología refleja el problema de la investigación					x					x					x
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación					x					x					x
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos					x					x					x
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación					x					x					x
9) El instrumento abarca las variables e indicadores					x					x					x
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis					x					x					x
Sumatoria parcial					50					12,35					8,40
Sumatoria total					50					47					48

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-30	Muy deficiente	31-60	Deficiente	61-90	Aceptable	91-120	Bueno	121-150	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 96,6%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 145 puntos, cuyo resultado es de Excellente lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Datos del experto	Firma
	
<u>RIVAS CORNEJO, YANET SAJINE</u>	<u>DOCENTE</u>
<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Cargo u ocupación</b>
	<b>Nro DNI</b> <u>75242593.....</u>

Cerro de Pasco, Noviembre de 2022

## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### **Validez:**

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como un hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Mendoza, Morales (2013). Frente a lo anterior se realizó un juicio de expertos, los mismos que tuvieron la oportunidad de hacer las debidas correcciones “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

### **Confiabilidad del Instrumento:**

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo, nos permite obtener los mismos resultados. Mendoza y Morales (2013).

En la investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan:

Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición. La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0,00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

### Resumen de procesamiento de casos

---

	N	%
Casos Válido	18	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0,0	
Total	18	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

### Estadístico de Fiabilidad

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	18

---

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿De qué manera el Work Engagement influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021?	Determinar de qué manera el Work Engagement influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021.	El Work Engagement influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021	<p><b>Variable Independiente:</b> Work Engagemen</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigor</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Absorción</li> </ul>	<p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental, Transversal - correlacional.</p> <p><b>Población</b> Colaboradores del Gobierno Regional 380</p> <p><b>Muestra</b> Se utilizó 240 colaboradores</p> <p><b>Técnicas para procesamiento y análisis de datos:</b> Se utilizará el Paquete estadístico SPSS versión 24</p>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>		
a. ¿Cómo es la relación entre el vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021?	a. Determinar cómo es la relación entre el vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021	a. El vigor influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021	<p><b>Variable Independiente:</b> Satisfacción Laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la relación con los superiores</li> <li>• Con las condiciones físicas en el trabajo</li> <li>• Con la participación en las decisiones</li> <li>• Con su trabajo</li> </ul>	
b. ¿Cómo es la relación entre la dedicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021?	b. Determinar cómo es la relación entre la dedicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021	b. La dedicación influye significativamente en a satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021		
c. ¿Cómo es la relación entre la absorción y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021?	c. Determinar cómo es la relación entre la absorción y la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021	c. La absorción influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco 2021		