

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA CAJA AREQUIPA, CIUDAD
TACNA, AÑO 2019

TESIS

Presentada por:

Bach. ANGEL ENRIQUE ZAPANA AYALA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA-PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

**"EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA CAJA AREQUIPA,
CIUDAD TACNA AÑO 2019"**

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 24 DE SETIEMBRE DEL 2019,
SIENDO EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE:



Dr. OSCAR ALFREDO BEGAZO PORTUGAL

SECRETARIO:



Dr. RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE

VOCAL:



Lic. MIGUEL ROSARIO GUANILO GÓMEZ

ASESOR:



Dr. FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza y bendecirme a lo largo de esta aventura, A mi madre por el apoyo en los momentos difíciles, a mi abuelitos y mi tío, que gracias a ellos soy lo que soy. Las horas que me tomo realizar el presente trabajo no fueron en vano porque pude llegar a cumplir con mi sueño.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios, a mi familia que me dieron la fortaleza para seguir por este camino, a mis compañeros de la Caja Arequipa por apoyarme, aconsejarme y formar parte de mi investigación, A mis profesores de la Escuela de Administración por enseñarme y guiarme incondicionalmente a lo largo de los cinco años de estudios. También, quiero dar mi agradecimiento a mi asesor Dr. Felipe Gómez Cáceres por sus recomendaciones.

Y por último y no menos importante a mis amigos Jhon, Elvis y Salvador que me apoyaron durante este proceso, que me dieron el aliento para cumplir esta meta y estuvieron pendiente del trabajo que realice.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción del problema	3
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Justificación e importancia	6
1.4 Alcances y limitaciones en la investigación	8
1.4.1 Alcances de la investigación	8
1.4.2 Limitaciones de la investigación	9

1.5	Objetivos de la investigación	9
1.5.1	Objetivo general	9
1.5.2	Objetivo específico	9
1.6	Hipótesis de la investigación	10
1.6.1	Hipótesis general.....	10
1.6.2	Hipótesis específicas.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		12
2.1	Antecedentes de estudio	12
2.1.1	Antecedentes internacionales	12
2.1.2	Antecedentes nacionales	15
2.2	Bases teóricas	19
2.2.1	El engagement	19
2.2.2	Satisfacción laboral	26
2.3	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.	38
2.4	Definición de términos	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		43
3.1	Tipo y diseño de investigación	43
3.1.1	Tipo de investigación.....	43
3.1.2	Nivel de investigación.....	43
3.1.3	Diseño de investigación	44
3.2	Población y muestra de estudio.....	44

3.2.1	Población	44
3.2.2	Muestra	45
3.3	Operacionalización de variables.....	46
3.3.1	Variable 1: El engagement.....	46
3.3.2	Variable 2: La satisfacción laboral.....	47
3.4	Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	48
3.4.1	Técnicas de recolección de datos	48
3.5	Procedimiento y análisis de los datos.....	49
3.6	Validez de expertos y confiabilidad del instrumento	50
3.6.1	Validez del instrumento por expertos	50
3.6.2	Confiabilidad del instrumento del engagement	52
3.6.3	Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral.....	53
3.7	Prueba de normalidad	53
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
4.1	Presentación e interpretación de resultados	55
4.1.1	Niveles de la variable engagement	55
4.1.2	Niveles de la variable satisfacción laboral.....	57
4.1.3	Niveles de las dimensiones del engagement	58
4.1.4	Niveles de la dimensión de satisfacción laboral	63
4.1.5	Nivel del engagement asociado a la satisfacción laboral	69
4.2	Contrastación de hipótesis	71

4.2.1 Hipótesis general.....	71
4.2.2 Hipótesis específicas.....	72
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Dimensiones del engagement	23
Tabla 2.	Factores de Herzberg	31
Tabla 3.	Colaboradores de la Caja Arequipa	44
Tabla 4.	Operacionalización del engagement.....	46
Tabla 5.	Operacionalización de satisfacción laboral	47
Tabla 6.	Operacionalización de variables de estudio.....	48
Tabla 7.	Valoración de expertos para la variable engagement	50
Tabla 8.	Calificación del instrumento para la variable engagement....	51
Tabla 9.	Valoración de expertos para la variable satisfacción laboral	51
Tabla 10.	Calificación del instrumento de la variable satisfacción laboral	52
Tabla 11.	Alfa de Cronbach de variable engagement.....	52
Tabla 12.	Alfa de Cronbach de variable de satisfacción laboral	53

Tabla 13.	Prueba de normalidad.....	54
Tabla 14.	Nivel del engagement	55
Tabla 15.	Nivel de la satisfacción laboral.....	57
Tabla 16.	Nivel de la dimensión vigor	58
Tabla 17.	Nivel de la dimensión dedicación.....	60
Tabla 18.	Nivel de la dimensión absorción	61
Tabla 19.	Nivel de la dimensión de significancia de la tarea.....	63
Tabla 20.	Nivel de la dimensión condiciones de trabajo	64
Tabla 21.	Nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social	66
Tabla 22.	Nivel de la dimensión beneficios económicos.....	67
Tabla 23.	Nivel del engagement y satisfacción laboral	69
Tabla 24.	Correlación de las variables engagement y satisfacción laboral.....	71
Tabla 25.	Correlación de la dimensión vigor con la variable satisfacción laboral.....	73

Tabla 26. Correlación de la dimensión dedicación con la variable
satisfacción laboral 75

Tabla 27. Correlación de la dimensión absorción con la variable satisfacción
laboral 77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Jerarquía de necesidades de Maslow.....	29
Figura 2.	Niveles de la variable engagement.....	56
Figura 3.	Niveles de la variable satisfacción laboral	57
Figura 4.	Nivel de la dimensión engagement.....	59
Figura 5.	Nivel de la dimensión dedicación.....	60
Figura 6.	Nivel de la dimensión absorción	62
Figura 7.	Nivel de la dimensión significancia de la tarea	63
Figura 8.	Nivel de la dimensión condiciones de trabajo	65
Figura 9.	Nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social	66
Figura 10.	Nivel de la dimensión beneficios económicos.....	68
Figura 11.	Nivel del engagement asociado a la satisfacción laboral.....	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	95
Anexo 2. Cuestionario.....	96
Anexo 3. Constancia de Validación.....	100

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna. Para ello se utilizó dos cuestionarios los cuales fueron validados por juicios de expertos; el primer cuestionario contiene 17 ítems dividido en tres dimensiones, el segundo cuestionario contiene 23 ítems dividido en cuatro dimensiones. La población de estudio la conformaron 202 colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna, los cuales respondieron a dos cuestionarios; la confiabilidad de los instrumentos fue a través del alfa de cronbach cuyo resultado fue 0,806 para el cuestionario de la variable engagement y 0,847 para el cuestionario de la variable satisfacción laboral indicando fuerte confiabilidad para el procesamiento de datos en el software de SPSS 24. Los resultados encontrados muestran que existe relación entre la variable engagement y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,832 con una significancia asintótica de 0,000.

Palabras clave: Satisfacción laboral, engagement.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship between engagement and job satisfaction of employees of the Caja Arequipa. For this, two questionnaires were used, which were validated by expert judgments; the first questionnaire contains 17 items divided into three dimensions, the second questionnaire contains 23 items divided into four dimensions. The study population consisted of 202 employees of the Caja Arequipa of Tacna city, who responded to the questionnaires; the reliability of instrument through the alpha of cronbach whose result was 0,806 indicating strong reliability for data processing in the software of SPSS 24. The results shown found that there is a relationship between engagement and job satisfaction of employees of the Caja Arequipa, obtaining a correlation coefficient of 0,832 with a significance lower than 0,000.

Keyword: Job satisfaction, engagement.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, saber identificar los factores que influyen en el comportamiento y desarrollo de los colaboradores dentro de una organización se está considerando como uno de los asuntos de mayor importancia en las organizaciones. Lo que busca una organización es tener feliz a sus colaboradores para que estos tengan el mejor desempeño para la organización.

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna.

La presente investigación abarca los siguientes capítulos. En el Capítulo I se plantea el problema de la investigación, la importancia y relevancia de la investigación, los objetivos que se pretenden alcanzar sea general y específicos.

En el Capítulo II se presentan los fundamentos teóricos de las variables definidas en la investigación, engagement y satisfacción laboral, en las cuales se analiza con la finalidad de plasmar dentro de la investigación una sustentación teórica sólida.

En el Capítulo III se describe el proceso metodológico, el tipo y diseño de la investigación, población, procesamiento y técnicas de recolección de datos que se usaron durante el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo IV se describe la presentación del análisis e interpretación de los resultados encontrados; priorizando básicamente en la relación entre las variables investigadas.

Y en el Capítulo V se presenta la discusión de los resultados y la contrastación de las hipótesis; finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones pertinentes para la presente investigación, también se consigna las fuentes bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Hoy en día la satisfacción laboral es un tema de gran importancia para las empresas, debido a que el capital humano que poseen no puede estar realmente satisfecho con las tareas que realizan, la incomodidad, la falta de compromiso y no trabajar con las mismas fuerzas con las que se empezó puede llegar a afectar a la organización directamente. El engagement es un tema relativamente nuevo en investigaciones, por lo que aún se encuentra en un proceso de desarrollo, este término representa aspectos positivos de una persona frente a su ambiente laboral.

El éxito de una organización está directamente relacionado con el grado de conformidad de los que trabajan en ella, hay quienes aseguran que la satisfacción laboral se logra cuando las personas se divierten y disfrutan del trabajo. (Infocapitalhumano, s.f.). En el Perú, la falta de satisfacción laboral radica en la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, es por ello que es importante que las empresas generen un excelente clima laboral, de esta manera se debería de considerar a los

colaboradores para que se sientan involucrados dentro de la organización. (El Comercio, 2014).

Es fundamental fomentar ese clima de buena onda entre los colaboradores, ninguna empresa quiere perder al colaborador que fue muy competitivo, el centro de trabajo debe ser como la segunda casa del colaborador, tener trabajadores con engagement nutre a la organización hace que se vuelva más sólida. Hoy en día existe una gran competencia entre entidades financieras, que buscan ganar más participación del mercado exigiendo en muchos casos a los colaboradores metas que son casi imposibles de cumplir y sumado con la presión, lo cual genera un ambiente tenso que logra insatisfacción en los colaboradores pudiendo en muchos casos no llegar a cumplir con la meta propuesta.

En la actualidad las entidades financieras saben muy bien que la satisfacción laboral de sus colaboradores es importante, muchas veces el colaborador se siente estresado por tantas metas y actividades que el colaborador no lo siente como una ayuda y es todo lo contrario. La aplicación de la investigación se realizará en la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna que se caracteriza por ser una de las entidades financieras de mayor rendimiento de la ciudad de Tacna, esta se encuentra en una competencia constante con las demás entidades financieras de la ciudad

de Tacna. Se pudo observar que los colaboradores suelen estar sometidos a situaciones de estrés debido a la complejidad de algunas metas establecidas por la Caja Arequipa.

Esta situación lleva a sostener, que es necesario conocer si hay colaboradores engaged y si realmente se sienten satisfechos o insatisfechos con las actividades que realizan, teniendo en cuenta que los colaboradores suelen presentar diferentes comportamientos y actitudes frente a las tareas que realizan.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación dará a conocer la relación que tendría el engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, y en base a los resultados obtenidos se proporcionará las recomendaciones adecuadas para la toma de decisiones y conocer la realidad en cómo se siente el colaborador de la Caja Arequipa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación del engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

Del problema general se plantean los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement en su dimensión vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement en su dimensión dedicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement en su dimensión absorción y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019?

1.3 Justificación e importancia

La presente investigación se basa en teorías y conceptos organizacionales que permitirá identificar los diversos factores a los que los colaboradores llegan a la satisfacción laboral positiva, las organizaciones en la actualidad tienen que estar pendiente del talento humano que poseen y relacionándolo con el engagement.

El engagement es un término relativamente nuevo y que no es tomando con gran importancia en las organizaciones, teniendo este una relación directa con el talento humano que cuenta cada organización, siendo este parte fundamental en el desarrollo competitivo de la organización frente a la competencia.

En la actualidad es abundante el mercado de las entidades financieras, por lo que cada vez se tiene que ser más competitivo. En Tacna, la Caja Arequipa es una de las CMAC más posicionadas en la región sur, teniendo una gran participación del mercado con respecto a otras financieras. Por ello, surge la necesidad de conocer la realidad del engagement en los colaboradores, y se va a volver una necesidad tener colaboradores engaged, ya que ellos suman esfuerzos significativos para el éxito de la organización. Es fundamental conocer a plenitud el talento humano que conforma una organización y estar al tanto de la satisfacción de este para que tenga un rendimiento constante en sus actividades.

Como consecuencia de todo lo mencionado, la información obtenida ayudará para la toma de decisiones trascendentales del área de gestión del talento humano y en la misma Caja Arequipa para que puedan implementar programas de integración y desarrollo profesional y a su vez brindarles a los colaboradores los recursos necesarios para poder cumplir con los objetivos de la organización.

Finalizando, en la investigación se contará con datos estadísticos que serán importante para la descripción de la realidad de la organización, así como resultados, conclusiones y recomendaciones que podrán ser tomadas en cuenta para tener un mejor desarrollo dentro de la organización.

Por último, la presente investigación ayudará al investigador a dar soluciones inmediatas de acuerdo a las realidades que se le presentan en los recursos humanos y en el comportamiento organizacional, poniendo en práctica todo lo aprendido durante los años de universidad y contrastando con la realidad presente. Por lo tanto, el resultado obtenido en la investigación formará parte de un antecedente para el desarrollo para nuevos trabajos de investigación.

1.4 Alcances y limitaciones en la investigación

1.4.1 Alcances de la investigación

La investigación se realizó en la Caja Arequipa en la ciudad de Tacna, se pudo tener acceso a libros, páginas web, revistas digitales y participación de los colaboradores, obteniendo información a través del cuestionario y poder diagnosticar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral.

1.4.2 Limitaciones de la investigación

Dentro de las limitaciones para esta investigación, se obtuvo carencia de información en los antecedentes de la investigación para la variable del engagement, sobre todo en las universidades de la ciudad de Tacna. La recopilación de la información para su análisis, se adaptará a los tiempos y al horario que mejor disponga los colaboradores de la Caja Arequipa.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

1.5.2 Objetivo específicos

- Identificar la relación que existe entre el engagement en su dimensión vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.
- Identificar la relación que existe entre el engagement en su dimensión dedicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

- Identificar la relación que existe entre el engagement en su dimensión absorción y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

1.6 Hipótesis de la investigación

1.6.1 Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0): No Existe una relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Hipótesis alternativa (H_1): Existe una relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

1.6.2 Hipótesis específicas

Primera hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El engagement, en su dimensión vigor, no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Hipótesis alternativa (H_1): El engagement, en su dimensión vigor, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Segunda hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El engagement, en su dimensión dedicación, no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Hipótesis alternativa (H_1): El engagement, en su dimensión dedicación, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Tercera hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El engagement, en su dimensión absorción, no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Hipótesis alternativa (H_1): El engagement, en su dimensión absorción, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

A continuación, se citan, en forma breve y precisa, los diferentes trabajos de investigación que tienen relación con las variables en estudio, engagement y satisfacción laboral; se mencionan las investigaciones internacionales y luego las investigaciones nacionales.

2.1.1 Antecedentes internacionales

La revisión bibliográfica de los antecedentes internacionales permitió conocer los siguientes estudios referidos al tema de investigación.

Zapata & Melo (2015) de la Universidad del Rosario, en su trabajo de investigación titulado “Engagement y productividad en las empresas”, concluye que el engagement reflejado por los trabajadores de cualquier compañía, consisten en una serie de actitudes que se presentan en cualquier circunstancia del día a día que dejan en evidencia, que tan a gusto se sienten en sus puestos de trabajo y en sus labores a realizar. En este punto cabe resaltar que, para establecer un compromiso por parte de los empleados, es fundamental que las organizaciones y jefes desarrollen

diferentes características de liderazgo, para esto debe ser teniendo en cuenta que los altos directivos tienen que capacitarse en diferentes habilidades para mostrar un liderazgo positivo ante su entorno de trabajo. En relación existen diferentes tipos de liderazgo, la presente investigación arroja que las habilidades más adecuadas son las del liderazgo transformacional, ya que, al desarrollarlas, es posible que los empleados se sientan como una parte indispensable dentro del engranaje de una organización, los empleados sentirán que avanzan junto con los objetivos de la compañía.

Borrego (2015) en su tesis titulada, "El engagement en el trabajo, antecedentes y resultados organizacionales", pretendió conocer la relación entre las diferentes variables planteadas en la investigación, se pudo conocer que los factores organizacionales influyen en los sentimientos de los colaboradores pudiendo lograr un estado psicológico positivo o negativo. Se concluye que el engagement tiene efectos positivos con relación a la satisfacción laboral, la pasión por el trabajo tiene un efecto con respecto a la relación entre el burnout y malestar psicológico, por lo que las personas con más pasión por el trabajo presentan menor malestar psicológico en situaciones de elevado burnout.

León, Méndez & Ruiz (2015), de la Universidad de Manizales, en su tesis titulada “El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano”. El objetivo fue conocer la realidad de la calidad de vida laboral, las condiciones laborales que tienen los trabajadores del sector público, en especial relacionado al engagement. La investigación fue de tipo descriptivo de diseño transversal. La información se recopiló aplicando un cuestionario a 704 docentes de 13 instituciones educativas. Se concluye que la investigación refleja bajos y aceptables niveles, por lo que los maestros que formaron parte de la investigación necesitan hacer cambios positivos que permitan el desarrollo, crecimiento y empoderamiento del engagement para que generen beneficios de satisfacción y consolidar experiencias que sean gratificantes que los lleve a un óptimo desarrollo a un nivel personal y profesional. Esto repercute directamente a los centros educativos por que tendrían mejores maestros y habría mayor rendimiento y eficacia en el aprendizaje de los estudiantes.

García (2013) en su investigación de la Universidad Veracruzana sobre “Relación del engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa – Enríquez, Veracruz, México”, concluye que no existe relación entre el engagement y la rotación del personal en las diferentes sucursales de la cafetería, además se deduce

que el compañerismo es considerado un aspecto positivo que influye para mantener en nivel alto de engagement. Las relaciones buenas con el jefe favorecen el engagement, aunque existan otros factores que influyen, debido a que sujetos que indicaron tener una mala relación con su jefe, manifestaron un nivel medio de engagement, es importante determinar estrategias para mantener una excelente relación con el jefe.

Granados (2015) en su trabajo de investigación sobre “Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de república de Colombia”, se obtuvieron resultados que demostraron un alto nivel de engagement lo cual es favorable para una organización, Es decir por cuanto es mayor el nivel de engagement mayor es la productividad y el bienestar de los empleados. El principal motivo por el cual existe un gran interés por parte de los gerentes con el concepto engagement es porque tiene un gran valor para predecir el desempeño laboral, partiendo desde que los colaboradores poseen recursos personales que favorecen la actividad que realiza, manteniendo el nivel de bienestar, compromiso y actitudes positivas hacia el trabajo.

2.1.2 Antecedentes nacionales

La revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales permitió conocer los siguientes estudios referidos al tema de investigación.

En la investigación de la Universidad César Vallejo por Alcántara (2017) titulada, “Relación del engagement y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017” precisa, que el objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre engagement y satisfacción laboral del área administrativa de la empresa, a su vez recomienda, fortalecer el engagement en los colaboradores a través de estrategias que permitan conocer claramente todas sus funciones y la importancia que tiene su cargo, también es importante que se sientan identificados con los valores institucionales de la empresa a la que pertenecen, así como la misión y visión institucional. Para ello se recomienda a los directivos realizar talleres acerca de los valores institucionales de la empresa, a fin que los colaboradores se sientan identificados y comprometidos con la institución.

En la investigación desarrollada por Estrada & Vargas (2017), titulada “Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo en el Callao”, precisa que el resultado obtenido servirá como fundamento para la toma de decisiones en la dirección de recursos humanos, para brindarle todo lo necesario e implementar programas de integración para los trabajadores. El tipo de investigación es correlacional causal con un diseño no

experimental. Y se concluye que el engagement desempeña un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. También se determinó que el estrés laboral está relacionado negativamente con la satisfacción laboral. Así como, el engagement no se relaciona significativamente con las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

En el trabajo de investigación de la Universidad Católica San Pablo, titulado “Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma” desarrollada por Delgado & Velásquez (2018), precisa que el objetivo de su investigación es aportar en la profundización del papel de la psicología positiva en el mundo laboral y cómo gracias al engagement se puede incrementar la satisfacción laboral, en el desarrollo de la investigación concluye que con un puntaje de 0,819, la correlación es significativa, por lo que podemos inferir que el engagement sí tiene influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia bancaria del distrito de Cayma – Arequipa. Así, mientras mayor sea el engagement más satisfacción laboral se puede encontrar; por el contrario, a menos engagement menor puede ser el nivel de satisfacción laboral.

En el trabajo de investigación de la Universidad Nacional de Piura desarrollado por Julca (2015), en su investigación “Motivación y

satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura”, precisa que, el tipo de investigación es descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal. Se realizó una muestra a 84 trabajadores con un resultado que existe una relación directa entre la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes de Piura, en cuanto a las tareas, se indica que los trabajadores afirman que las tareas que realizan no siempre los motiva, esto se debería a la falta de iniciativa para realizar más de una tarea y no pueden realizar otras actividades donde tienen mayor habilidad.

Diaz (2018), de la Universidad Católica San Pablo, realizó la investigación titulada “Relación del clima organizacional y engagement laboral en promotores de servicios titulares de las agencias de Arequipa de una entidad bancaria”, precisa que el objetivo de la investigación es analizar la relación del clima organizacional y el engagement laboral, con una muestra de 119 colaboradores y el diseño de la investigación es no experimental. Se recopiló la información a través de dos cuestionarios, el cuestionario del clima laboral consta de 25 ítems y el del engagement es 17 ítems. Se concluye que la relación entre el clima organizacional y el engagement laboral es positiva, muy alta y significativa, lo cual quiere decir

que si mejor es el clima organizacional se tendrá niveles más altos de engagement en los colaboradores de la entidad bancaria.

En el trabajo de investigación de la Universidad del Pacífico, titulado “Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en un empresa minera” desarrollado por Candia, Castro & Sánchez (2017), precisa que el propósito de la investigación es conocer e identificar aquellos factores que influyen positivamente a la satisfacción laboral, por lo cual se plantea analizar los factores de la satisfacción laboral y el engagement, por tal motivo se demostró que al incrementarse la subdimensión vigor del personal funcionario de la empresa minera, disminuye la intención de rotar, así también, si se incrementan las subdimensiones prestaciones y supervisión disminuye la intención de rotar. La información obtenida en la investigación se podría tomar medidas para evitar la rotación de personal y así se evitaría gastos en reclutamiento, selección y capacitación del personal.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 El engagement

El engagement ha sido definido por Schaufeli, Salanova & Gonzales-Roma (2002), como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado

específico momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras que se trabaja, el deseo es invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando incluso cuando aparecen dificultades en el camino. La dimensión de dedicación denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por último, la absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta en el tiempo y se tienen dificultades para desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

Para Rodríguez Bustamante (2015), es un estado personal de activación y entusiasmo que se expresa a través de los comportamientos de las personas, los cuales se ven potenciados y lleva a las personas a obtener resultados sobresalientes en el desarrollo de sus tareas y responsabilidades. A la vez, se ha resaltado aún más la importancia del engagement, debido a que está fuertemente correlacionado con otros resultados de la organización.

Según Backker, Dermerouti & Xanthopoulou (2011), los empleados engaged mantienen su compromiso porque tienen la autonomía para influenciar su trabajo, de manera tal que lo transforman no solo en un trabajo provisto de recursos, sino también, en un trabajo que presenta mayores desafíos. Esta visión es importante para la práctica, ya que indica que, para poder mantener su compromiso, los empleados necesitan trabajos activos, caracterizados por una gran disponibilidad de recursos y gran presencia de recursos.

El engagement es colectivo y social y se encuentra muy ligado al desarrollo organizacional en interacción constante en el tiempo mediante relaciones recíprocas generando ganancias tanto para el colaborador como para la organización. (Lorente & Vera, 2010).

Según Carrasco, De la Corte & León (2010), la traducción al castellano del concepto engagement es complicado, ya que en la actualidad no se ha encontrado un término que abarque la total idiosincrasia del mismo. Pero se hace una referencia a un estado de la psicología positiva que se caracteriza por altos niveles de energía y gran identificación con el trabajo.

2.2.1.1 Dimensiones del engagement

Según Salanova & Schaufeli (2004), el engagement presenta tres dimensiones, las cuales se encuentran altamente relacionadas.

A. Vigor

Esta dimensión hace referencia a los altos niveles de energía y resistencia mental que se tiene cuando se está en un trabajo constante, es el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo y ser perseverante en la actividad que se realiza, aunque aparezcan dificultades o problemas.

B. Dedicación

Esta dimensión hace referencia al significado que tiene el trabajo para un colaborador, el entusiasmo por desarrollar un trabajo y el sentirse orgulloso por el mismo; los colaboradores se identifican fuertemente con su trabajo, pues lo ven inspirador y retador.

C. Absorción

Esta dimensión hace referencia a la concentración que se tiene en el trabajo y sentirse inmerso en el mismo, que parece perder la noción del tiempo porque se disfruta de lo que se hace.

Tabla 1

Dimensiones del engagement

Vigor	Dedicación	Absorción
<ul style="list-style-type: none">• Altos niveles de energía.• Resistencia mental durante el trabajo.• Persistencia ante las dificultades presentadas.	<ul style="list-style-type: none">• Alta implicación laboral• Entusiasmo, orgullo y reto por el trabajo.• Significado e inspiración.	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de concentrarse en el trabajo.• Sensación que el tiempo pasa rápido durante el trabajo.

Fuente: Adecuado de la tesis Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera, desarrollado por (Candia Alvarado, Castro Hilario, & Sanchez Roman, 2017, pág. 15)

2.2.1.2 Importancia del engagement

Los colaboradores comprometidos o colaboradores engaged es lo que necesitan las organizaciones, necesitan que estén dispuestos a dar el cien por ciento en sus puestos de trabajo.

Los colaboradores engaged se sienten más identificados con la organización, por tal, estos colaboradores suelen ser más leales a su organización. El nivel que tenga de engagement un colaborador se ve influenciado por un ambiente sano de la organización y a su vez los colaboradores engaged son agentes que refuerzan el ambiente en que se trabaja en la organización. (Salanova & Schaufeli, 2009).

El hecho de tener colaboradores que lo den todo por la organización a veces no es suficiente, las organizaciones necesitan colaboradores que den algo extra hacia la productividad de la organización. Las

organizaciones van a ser más competitivas y sus objetivos financieros se van a ver completados, por eso la cultura que maneja la gestión del talento humano dentro de una organización tiene que ser positiva que transmita confianza y lealtad hacia la organización, una organización no se puede dar el gusto de perder a sus colaboradores talentosos, ya que ellos son la base que sostiene e impulsan a la organización.

2.2.1.3 Causas del engagement

En la investigación de Salanova & Schaufeli (2004), se determina las posibles causas del engagement:

- Recursos personales: La creencia en la propia eficiencia personal, la autoeficiencia para cumplir con las tareas asignadas, la recuperación casi automática debida al esfuerzo y el contagio emocional positivo fuera del trabajo genera un ambiente más saludable para todos los colaboradores.
- Recursos laborales: El apoyo social por parte de los compañeros y superiores de la organización, recibir un feedback por el desempeño laboral que realizamos en esta, por el cumplimiento de metas y la diversidad de tareas.

- Trabajo y familia: Para aquellos colaboradores que generalizan emociones positivas desde el hogar al trabajo o viceversa, tienen niveles altos de engagement. El hecho de compartir fideliza más al colaborador, le hace tomar la decisión de nunca dejar la organización.

2.2.1.4 Consecuencias del engagement

Los colaboradores llegan a tener una conexión y compromiso porque les importa su trabajo y tienen el deseo de contribuir con su talento y esfuerzo; a su vez las organizaciones se ven favorecidas por tener una mayor productividad y resultados financieros positivos.

En general, se podría concluir que el Engagement incide positiva y significativamente en diversos indicadores. (Rodriguez Muñoz & Bakker, 2013), han propuesto diversas explicaciones, la primera de ellas hace referencia a las emociones positivas que suelen acompañar a la vivencia del engagement ayudan a ampliar y desarrollar habilidades y vínculos sociales. Otra posible explicación radica en la buena salud asociada al engagement, lo que facilitaría un rendimiento por encima de la media.

Las consecuencias del engagement se refieren básicamente hacia las actitudes hacia el trabajo y la organización, que son proactivos, con iniciativa y luchan por tener mejores retos. (Salanova & Schaufeli, 2004).

2.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral han sido uno de los temas que se han estudiado con mayor intensidad en el campo de la psicología industrial y organizacional. Literalmente, han sido miles los libros y artículos que se han escrito sobre ella. Es evidente que una de las razones por las que la satisfacción laboral es importante es porque la mayoría de empleados, constituye un fin en sí misma. La satisfacción y la insatisfacción laboral están asociadas, asimismo, con un número de consecuencias organizacionales. (Locke, 1984) citado por (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2010).

La satisfacción laboral ha sido una de las variables más estudiadas en el ámbito de la actividad laboral. Toda actividad de una persona está motivada, impulsada, dirigida y movilizada desde el punto de vista psicológico, por motivos conscientes o inconscientes. La motivación es una formación psicológica y es un elemento importante para lograr que se realicen los máximos esfuerzos en el cumplimiento de las metas de la

organización. (Zayas Agüero, Baez Santana, Zayas Ferial, & Hernandez Lobaina, 2015).

Así también Dailey (2012), define la satisfacción laboral como actitud de trabajo que varía de acuerdo a las percepciones de los empleados frente a eventos laborales.

Para Flórez (1992), la satisfacción laboral es la manera cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, tal como salario, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, por ser una actitud, la satisfacción laboral está basada en creencias y valores desarrollados por la propia persona enfocado hacia su trabajo. (pág. 176).

Según Atalaya (1999), precisa que el sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no solo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del menor rendimiento, sino de dos vivencias fundamentales: La sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias.

Después de leer e interpretar diferentes conceptos básicos sobre satisfacción laboral, entonces se puede definirla como un sentimiento del

colaborador frente a su entorno y las condiciones en las que desarrolla sus actividades.

2.2.2.1 Teorías de satisfacción laboral

A. Teoría de las necesidades

Maslow destaca que necesariamente se necesita crear un ambiente en la organización, tal que el colaborador pueda sentir satisfecho por estar cumpliendo todas sus necesidades. Los cinco niveles de necesidad que señala Maslow son los siguientes (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Necesidades fisiológicas: Son las necesidades relevantes para la supervivencia básica del organismo que pueden ser como, alimentos, líquidos, refugio, satisfacción sexual y otras exigencias corporales.

Necesidades de seguridad: Son las necesidades de estabilidad, protección, necesidad de estructura, orden, ausencia de miedos u otros.

Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: Son las necesidades sociales, tales como afecto, cariño, sensación de pertenecer o formar parte de un grupo de amigos o la comunidad, aceptación y amistad.

Necesidades de estima: La satisfacción de la necesidad dirigida hacia la autoestima da lugar a sentimientos de autoconfianza, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en la sociedad. A su vez hacer referencia al logro personal que tendría.

Necesidad de autorrealización: Es la necesidad de crecimiento, alcanzar el potencial de cada uno y la autosatisfacción, el impulso de poder llegar a ser lo que siempre se ha anhelado. Alcanzar y cumplir las metas que se tiene planeado, hacer lo que se ha soñado es hacer lo que realmente se sabe y se quiere hacer es la mayor satisfacción de realización.

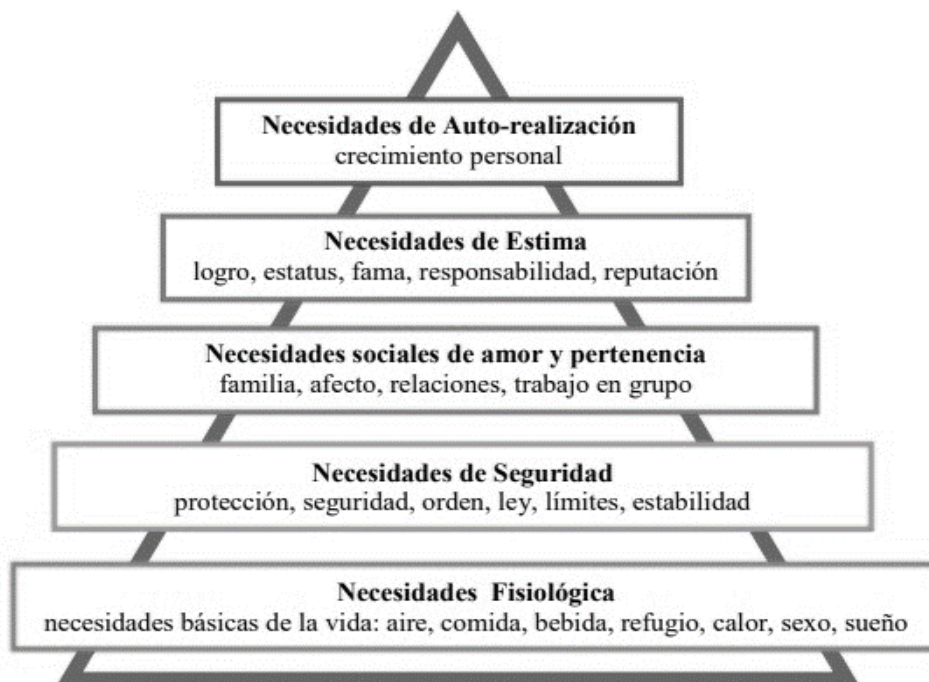


Figura 1. Jerarquía de necesidades de Maslow

Fuente: Adaptado por Chapman (2007).

En la figura 1, se observa la jerarquía de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow, el cual parte desde la escala con las necesidades fisiológicas y hasta llegar a la cima con la autorrealización, que vendría a ser el objetivo que se tiene como persona.

B. La teoría de los dos factores de Herzberg

Para Herzberg, Mausner & Snyderman (1959), estos factores por lo general forman parte del desempeño del cargo y están relacionados con las necesidades más elevadas de Maslow.

Los factores satisfactorios o motivadores:

Se refieren al contenido del cargo, a las tareas y deberes relacionados con el cargo. Son factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, Para Herzberg, Mausner & Snyderman (1959), incluye sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional.

Los factores higiénicos o insatisfactorios:

Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de

supervisión recibido, el clima de relaciones entre la dirección y los empleados. Herzberg considera a esos factores higiénicos como muy limitados en su capacidad de influir en el comportamiento de los empleados.

Tabla 2

Factores de Herzberg

FACTORES HIGIÉNICOS	FACTORES MOTIVADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Normas y procedimiento • Salario, sueldo • Supervisión • Relación con jefe inmediato • Condiciones físicas • Seguridad en el empleo • Relaciones con los compañeros • Estatus 	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Reconocimiento • Gusto por el trabajo • Trabajo en sí mismo • Responsabilidad • Promoción, ascensos • Desarrollo personal

Fuente: Recuperado de (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010, pág. 176)

En la Tabla 2 se muestra la descripción de los factores propuestos por Herzberg. Los autores proponen la existencia de necesidades de higiene y las necesidades de motivación; las primeras hacen referencia a las condiciones físicas y psicosociales del trabajo y la segunda hacen referencia al contenido del trabajo y como se desarrolla el mismo.

La investigadora y psicóloga peruana Palma Carrillo (1999), desarrolló siete factores para la escala de satisfacción laboral en su primera investigación de la satisfacción laboral de los trabajadores de Lima metropolitana (págs. 6-7).

La escala SL-SPC, quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores que se definen a continuación:

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales

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

Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos

El grado de la complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas administrativas

El grado de estar acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas para regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de tareas

La valoración con la que se asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la entidad que labora.

Factor VII: Relación con la autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Para la actualidad ya no se cuenta con siete factores ya que ahora son cuatro que los desarrolla la misma Sonia Palma. Por tanto, en la presente investigación se utilizará la versión de cuatro factores de la investigadora (Palma Carrillo, 2006) que va más de acuerdo a la presente investigación.

2.2.2.2 Dimensiones de satisfacción laboral

Para la presente investigación se está utilizó las dimensiones con las que trabajó en su instrumento la psicóloga e investigadora Palma Carrillo (2006).

A. Significancia de la tarea

Esta dimensión hace referencia al impacto que tiene las actividades sobre el actuar de otras personas en una organización.

B. Condiciones de trabajo

Esta dimensión hace referencia a aquellas situaciones del ambiente en el que los individuos realizan sus actividades o tareas.

C. Reconocimiento personal y/o social

Esta dimensión hace referencia a la valoración y estima que cada colaborador percibe por parte de la organización.

D. Beneficios económicos

Esta dimensión hace referencia a la sensación de igualdad con respecto a la retribución económica o incentivos económicos por el trabajo realizado en la organización.

2.2.2.3 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral en la actualidad para una organización se ha convertido en un pilar fundamental para alcanzar los logros de la organización, pues todo parte de la gestión del talento humano y cómo este

interviene y maneja los problemas de la mejor forma y a su vez fomenta la participación, identificación y el desarrollo de la organización.

Para Robbins & Judge (2009), señalan que los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad hacia los clientes. En las organizaciones del rubro de servicios, la conservación o pérdida de los clientes va a depender en muchos casos del trato que reciban por parte de los colaboradores, los clientes se van a sentir más familiarizados con los colaboradores cuando sean atendidos. Los colaboradores que se encuentran satisfechos suelen ser más amables, responsables y optimistas y al encontrarse satisfechos no desean dejar la organización.

El hecho de que estemos en equipos también incrementa la satisfacción, formar parte de un equipo ya te permite satisfacer más necesidades que trabajar solo. (Dubrin, 2008, pág. 65).

2.2.2.4 Causas de la satisfacción laboral

Jhon Perry (2001), precisa las posibles causas que producen la satisfacción laboral o la insatisfacción laboral, se tiene:

A. Reconocimiento

La gran mayoría de personas quieren y buscan el reconocimiento en cualquier ámbito de su vida, pues las personas dedican gran parte de su

tiempo buscándolo. Y el hecho de no reconocer o desvalorizar el trabajo que realiza un colaborador causa la insatisfacción e incomodidad de seguir perteneciendo a la organización.

B. Buen ambiente

El medio por el cual se labora tiene un efecto directo en la productividad de los colaboradores y por consiguiente en la organización, por lo que un ambiente deficiente causaría la insatisfacción.

C. Competencia de la dirección

La dirección de la empresa es fundamental para la satisfacción de una organización, pues nadie puede sentirse cómodo trabajando bajo un mando no competente, ya que no sentirían orgullo por formar parte de la organización.

D. Seguridad en el empleo

La seguridad para un trabajador es necesario para sentirse parte de la organización y pueda colaborar directa o indirectamente con los objetivos del mismo.

2.2.2.5 Consecuencias de la satisfacción laboral

Según Robbins (2004), la satisfacción laboral va enfocada en el efecto que pueda tener en el desempeño que tienen los empleados en una organización. Por eso el autor hace mención a tres posibles efectos relacionados con la satisfacción laboral.

A. Productividad

Los niveles más altos de productividad se ven con la satisfacción laboral, llegando a cumplir todas las metas; pues cuando el colaborador está contento es muy productivo en tal sentido, las organizaciones contentas pueden llegar a ser más productivas.

B. Ausentismo

Los colaboradores optan por el ausentismo cuando se sientan insatisfechos, incurren en los pedidos de descanso, licencias y solicitud de vacaciones con urgencia.

C. Rotación

Factores tales como las condiciones del mercado laboral, esperanza en conseguir otras oportunidades laborales y la antigüedad que se tiene en la organización son condiciones que definen si es que seguimos o nos alejamos de un trabajo actual.

2.3 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.

La caja Arequipa es una institución financiera líder en el sistema de cajas municipales del Perú, creada con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización financiera. (Caja Arequipa, 2016).

A. Visión

Liderar la transformación de la industria microfinanciera, centrados en el cliente y apalancados en la capacidad de nuestros colaboradores y en las tecnologías digitales.

B. Misión

Incrementar la inclusión financiera de personas y empresarios del Perú, brindando una experiencia cercana y efectiva.

C. Valores institucionales

La Caja Arequipa (2016), se encuentra comprometida a cumplir los siguientes valores empresariales:

- Integridad: Generar confianza y actuar de forma coherente y adecuada cumpliendo nuestros principios éticos y reglamentos internos.

- Colaboración: Trabajar de forma coordinada entre todos los colaboradores complementando conocimientos y habilidades para alcanzar los objetivos y las metas de la Caja Arequipa.
- Eficacia: Cumplir con los objetivos propuestos de manera consistente, alcanzando los resultados propuestos.
- Servicio: Cultivar relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros clientes, logrando superar sus expectativas dando lo mejor en cada momento.

2.4 Definición de términos

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado los siguientes términos, que a continuación se detallan:

Actitud: Comportamiento que manifiesta un individuo para realizar alguna actividad dentro de un centro laboral. Las actitudes son importantes porque influyen directamente en el comportamiento que tienen los colaboradores en el trabajo. (Robbins S. P., 2004, p. 71).

Ambiente de trabajo: Se hace referencia al entorno en que desempeñan las labores, la creación de un entorno sostenible beneficia a los empleados, la empresa debe prestar atención a los recursos que facilita

el bienestar de sus trabajadores atendiendo cuestiones como la flexibilidad horaria y la creación de espacios de descanso. (Gil Garcia, 2016, p. 7).

CMAC: Las cajas municipales son como empresas financieras están supervisadas por la superintendencia de banca y seguros y el banco central de reserva, que pueden realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y microempresa. (Caja Arequipa, 2016).

Comportamiento organizacional: Es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones, este campo centra su análisis en como el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. (Dailey, 2012, p. 12).

Compromiso organizacional: Grado en el que el colaborador se identifica con su organización y sus metas y quiere seguir participando de esta. (Robbins S. P., 2004, p. 72).

Conducta laboral: Comportamientos observables definido por el compromiso institucional, trabajo en equipo, iniciativa, confiabilidad, colaboración y atención al usuario; con el fin de contribuir a los objetivos de la organización. (Chiavenato, 1990, p. 67).

Desempeño laboral: Conductas tangibles, observables, medibles y otras que se pueden deducir; como resultado obtenido por cada unidad que realiza la actividad. (Chiavenato, 1990, p. 70).

Engagement: Se asume como el polo opuesto al burnout, es un sentido de conexión energética y efectiva con las actividades de su trabajo y se perciben así mismos con las capacidades suficientes para afrontar las demandas de su actividad. (Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013, p. 6).

Feedback: Reacción o respuesta frente a un estímulo, también llamado retroalimentación, es la respuesta clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. (Robbins & Judge, 2009, p. 217).

Meta: La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos. (Gerencie.com, 2018).

Motivación: Proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo. (Robbins & Judge, 2009, p. 175).

Organización: Es una unidad social coordinada en forma consciente que se compone de dos o más personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta. (Robbins & Judge, 2009, p. 7).

Productividad: Una organización es productiva si es que llegar a cumplir con sus metas, por lo tanto, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia. (Robbins & Judge, 2009, p. 27).

Satisfacción laboral: Se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características; una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este. (Robbins & Judge, 2009, p. 31).

Talento humano: El talento humano es la base para el éxito de las instituciones y organizaciones, depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, por lo que invertir en las personas puede generar grandes beneficios. (Baldeon Zurita, 2015).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica Caballero (2009), porque se apoya por un contexto teórico y busca analizar la información a través de la recolección de datos.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación será relacional.

A su vez que Hernandez (2014, p. 93) señala que la relacional es ese tipo de estudios que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existía entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre, cuatro o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se

cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

3.1.3 Diseño de investigación

Con respecto al diseño de investigación es no experimental.

Según Hernandez (2014, p. 152) La investigación no experimental se refiere a los estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

3.2 Población y muestra de estudio

3.2.1 Población

La población para la investigación está conformada por los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna que asciende a 202 colaboradores, divididos en diferentes agencias de la ciudad.

Tabla 3

Colaboradores de la Caja Arequipa

	Cantidad	Porcentaje
Agencia Santa Rosa	38	19
Agencia San Martin	44	22
Agencia Coronel Mendoza	54	27
Agencia Pinto	41	20
Agencia Ciudad nueva	25	12
Total	202	100

Fuente: Personal de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna

Elaboración: Propia

En la Tabla 3, se puede ver los diferentes cargos y la cantidad de colaboradores con lo que cuenta la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna.

3.2.2 Muestra

El muestreo que se desarrolló es estratificado, para hallar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{p(1 - p).Z^2.N}{D^2.(N - 1) + p(1 - p)Z^2}$$

Los datos con los que se ha trabajado son los siguientes:

N	: Población	=	202
p	: Proporción de éxito	=	0,5
Z	: Nivel de confianza	=	1,96
D	: Nivel de precisión	=	0,05

Dando como resultado la siguiente operación:

$$n = \frac{0,5.(1 - 0,5).Z^2.N}{D^2.(N - 1) + p(1 - p).Z^2}$$

$$n = 133$$

Por lo tanto, el número de colaboradores que estuvieron sujetos a la encuesta fue de 133.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Variable 1: El engagement

Dimensiones:

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

Tabla 4

Operacionalización del engagement

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Vigor	Energía en el trabajo	1-4-8-12-15-17	Ordinal
	Predisposición en el trabajo		
	Persistencia en el trabajo		
Dedicación	Motivación en el trabajo	2-5-7-10-13	
	Entusiasmo en el trabajo		
Absorción	Compromiso en el trabajo	3-6-9-11-14-16	
	Conexión en el trabajo		
	Felicidad en el trabajo		

Nota. Fuente: Investigación de (Schaufeli & Bakker, 2003)

Elaboración: Propia

En la Tabla 4, se puede ver las tres dimensiones del engagement con sus respectivos indicadores que forman parte del cuestionario.

3.3.2 Variable 2: La satisfacción laboral

Dimensiones:

- Significancia de tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento Personal y/o social
- Beneficios económicos

Tabla 5

Operacionalización de satisfacción laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Significancia de la tarea	Valoración de tareas asignadas	4-6	Ordinal
	Resultados complacientes	15-22	
	Realización por el trabajo asignado	3-18-19	
Condiciones de trabajo	Distribución física del área de trabajo	1-17	Ordinal
	Grado de comodidad del ambiente de trabajo	7-20	
	Conformidad de horario	14	
	Relación favorable con el jefe	12-23	
Reconocimiento personal y/o social	Grado de interrelación social	5-10-16	Ordinal
	Oportunidad de realizar actividades importantes	11-21	
Beneficios económicos	Nivel de salario	2-8	Ordinal
	Sensación de explotación.	9	
	Expectativas económicas	13	

Fuente: Escala de Satisfacción laboral (Palma Carrillo, 2006, pág. 7)
Elaboración: Propia

En la Tabla 5, se puede ver las cuatro dimensiones de la satisfacción laboral propuestos por Sonia Palma Carrillo.

Tabla 6

Operacionalización de variables de estudio

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Escala
Variable 1: Engagement	Estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción. (Schaufeli & Bakker, 2003).	<ul style="list-style-type: none">• Vigor• Dedicación• Absorción	Ordinal
Variable 2: Satisfacción laboral	Actitud del trabajador hacia su propio trabajo (Palma Carrillo, 2006)	<ul style="list-style-type: none">• Significancia de Tarea• Condiciones de trabajo• Reconocimiento personal y/o social• Beneficios económicos	Ordinal

Fuente: (Palma Carrillo, 2006) & (Schaufeli & Bakker, 2003)

Elaboración: Propia

En la Tabla 6, se puede ver la operacionalización de las dos variables de la investigación, porque se detalla la definición conceptual, las dimensiones y la escala.

3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Para describir las variables se utilizó las técnicas de la estadística para evaluar las unidades de estudio.

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, con el fin de recabar información sobre la variable engagement y la variable satisfacción laboral, por lo cual se utilizó dos instrumentos de medición.

- Instrumento 1: Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES-17).
- Instrumento 2: Escala de satisfacción laboral SL- SPC.

3.5 Procedimiento y análisis de los datos

Para el procesamiento de los datos en la presente investigación se utilizó los siguientes medios informáticos:

a) El programa IBM SPSS Statistics 24

Se utilizó el programa SPSS para la obtención de confiabilidad del instrumento, la prueba de normalidad, correlación de las variables y nos permitió ver el comportamiento de las variables.

b) Microsoft Office Excel 2017

Se utilizó para el registro de los datos obtenidos a través de los instrumentos para conseguir un análisis correcto.

El análisis de datos, implicó las técnicas estadísticas:

- Confiabilidad Alfa de Cronbach
- Prueba de normalidad
- Tablas y figuras

- Coeficiente de correlación de Rho Spearman

3.6 Validez de expertos y confiabilidad del instrumento

Se realizó mediante la revisión y aprobación de cuestionarios que se utilizaron para la presente investigación a través del juicio de expertos y el alfa de Cronbach.

3.6.1 Validez del instrumento por expertos

A. Variable engagement

Tabla 7

Valoración de expertos para la variable engagement

INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	4	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.	4	4	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	5	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	5	5

Fuente: Validación de expertos

Tabla 8*Calificación del instrumento para la variable engagement*

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 -1,744	A	Adecuación total
1,745 – 3,489	B	Adecuación en gran medida
3,490 – 5,234	C	Adecuación promedio
5,235 – 6,979	D	Adecuación escasa
6,980 – 8,724	E	Inadecuación

Fuente: Validación de expertos

Interpretación: Según las Tablas 7 y 8, la distancia de puntos múltiples (DPP) es 2,107 y cae dentro del intervalo B. Por tanto, el instrumento supera la prueba de validez con una adecuación en gran medida.

B. Variable de satisfacción laboral

Tabla 9.

Valoración de expertos para la variable satisfacción laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	5	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	3	4	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	4	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.	4	5	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	5	5
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	4	4

Fuente: Validación de expertos

Tabla 10

Calificación del instrumento de la variable satisfacción laboral

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 -1,744	A	Adecuación total
1,745 – 3,489	B	Adecuación en gran medida
3,490 – 5,234	C	Adecuación promedio
5,235 – 6,979	D	Adecuación escasa
6,980 – 8,724	E	Inadecuación

Fuente: Validación de expertos

Interpretación: Según las Tablas 9 y 10, la distancia de puntos múltiples (DPP) es 2,298 y cae dentro del intervalo B. Por tanto, el instrumento supera la prueba de validez con una adecuación en gran medida.

3.6.2 Confiabilidad del instrumento del engagement

Se utilizó el alfa de Cronbach del software SPSS 24, se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla, el mismo que indica que el instrumento utilizado para medir la variable del engagement es confiable.

Tabla 11

Alfa de Cronbach de variable engagement

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,806	17

Fuente: Prueba de confiabilidad Software SPSS 24
Elaboración: Propia

En la tabla 11, el coeficiente Alfa de Cronbach de la variable engagement dio como resultado 0,806, por tanto, el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad para su aplicación.

3.6.3 Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

Se utilizó el alfa de Cronbach del software SPSS 24, se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla, el mismo que indica que el instrumento utilizado para medir la variable de satisfacción laboral es confiable.

Tabla 12

Alfa de Cronbach de variable de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,847	23

Fuente: Prueba de confiabilidad Software SPSS 24

Elaboración: Propia

En la Tabla 8, el coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable satisfacción laboral dio como resultado 0,847, por lo tanto, el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad para su aplicación.

3.7 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad determina si el conjunto de datos de la investigación proviene de una distribución normal, en este caso se utilizó la prueba de Kolmogórov – Smirnov. Si los datos del sig. son menores a 0,05,

se puede concluir que los datos no poseen una distribución normal, pero si los datos del sig. son mayores a 0,05 los datos poseen una distribución normal.

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Engagement	,087	133	,015
Satisfacción laboral	,158	133	,000

Fuente: Prueba de normalidad Software SPSS 24

Elaboración: Propia

En la Tabla 13, para la prueba de Kolmogórov-Smirnov se puede observar que existe una significancia de ,015 en la variable del engagement y de una significancia de ,000 en la variable satisfacción laboral. Como los resultados obtenidos en ambas variables son menores en 0,05; esto quiere decir que la variable engagement y satisfacción laboral no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplica el estadístico de Rho Spearman para la comprobación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación e interpretación de resultados

4.1.1 Niveles de la variable engagement

Tabla 14

Nivel del engagement

	Frecuencia	Porcentaje
	2	1,5
	96	72,2
ENGAGEMENT	35	26,3
	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Elaboración: Propia

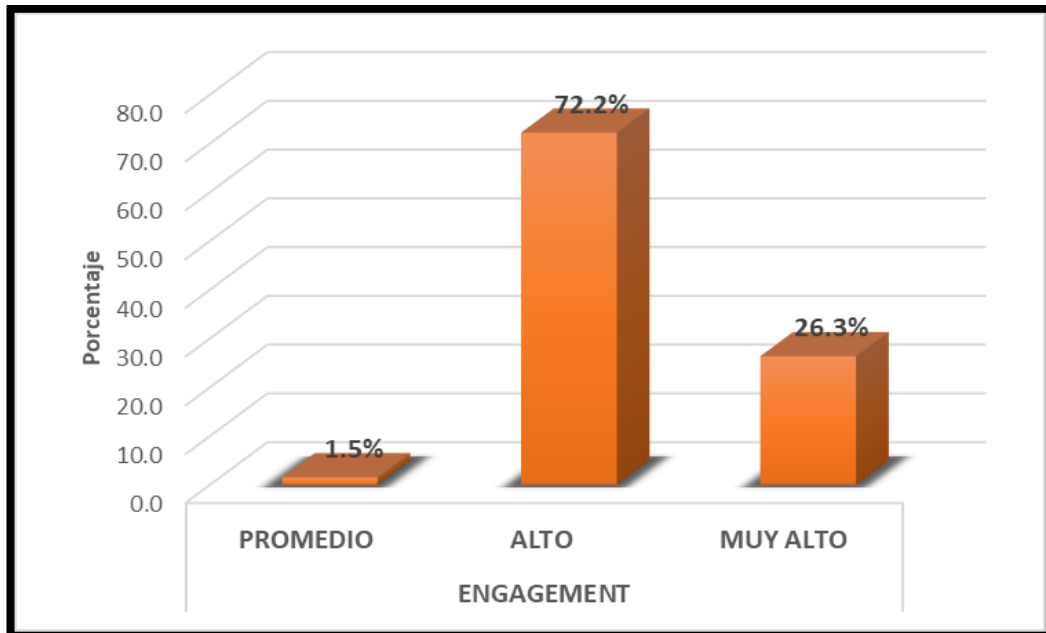


Figura 2. Niveles de la variable engagement

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Interpretación: En la Tabla 14 y su respectiva figura, se observa que un 72,2 % de los colaboradores encuestados tiene un engagement en un nivel alto, mientras que el 26,3 % se encuentran en el nivel muy alto.

De estos resultados se puede concluir que los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tienen un engagement alto, lo que significa que gran parte del equipo de trabajo se siente comprometido con la organización.

4.1.2 Niveles de la variable satisfacción laboral

Tabla 15

Nivel de la satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	
SATISFACCIÓN LABORAL	PROMEDIO	11	8,3
	SATISFECHO	109	82,0
	MUY SATISFECHO	13	9,8
	Total	133	100

Fuente: Encuesta sobre del engagement y la satisfacción laboral
Elaboración: Propia

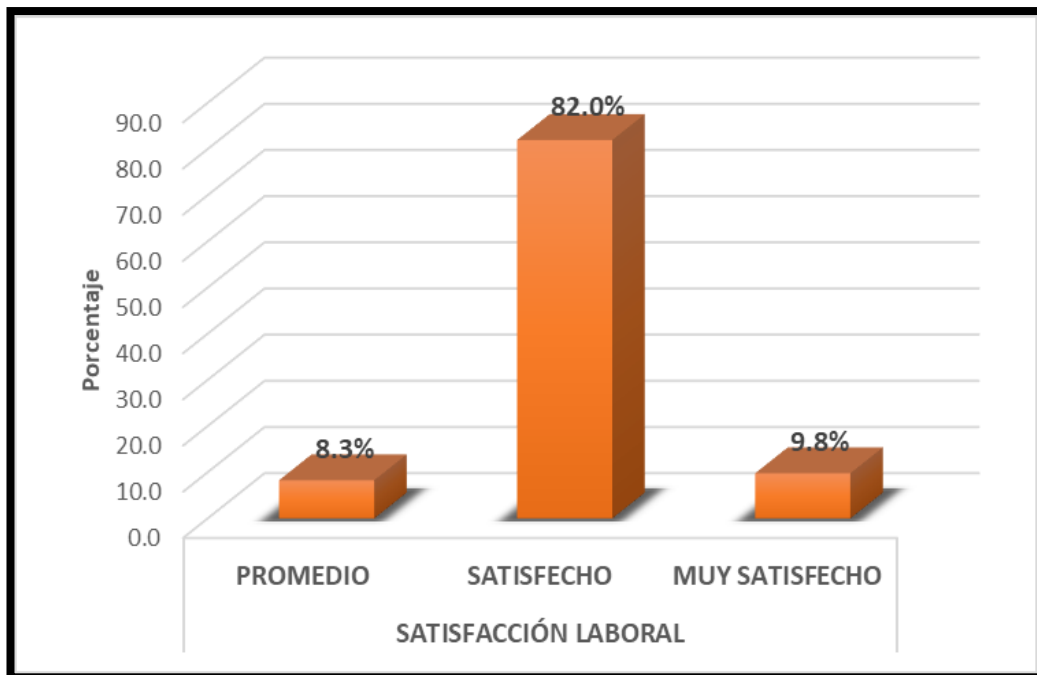


Figura 3. Niveles de la variable satisfacción laboral

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Interpretación: En la Tabla 15, se observa que un 82,0 % de los colaboradores encuestados consideran la satisfacción laboral de la Caja Arequipa, dentro de un nivel satisfecho, mientras que el 9,8 % considera un nivel muy satisfecho.

De estos resultados se puede concluir que los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna se encuentran en el nivel de satisfechos, lo que significa que los colaboradores sienten que valoran el trabajo que realizan, tienen las condiciones adecuadas para cumplir con todas las actividades.

4.1.3 Niveles de las dimensiones del engagement

a) Dimensión: Vigor

Tabla 16

Nivel de la dimensión vigor

		Frecuencia	Porcentaje
	PROMEDIO	5	3,8
	ALTO	97	72,9
VIGOR	MUY ALTO	31	23,3
	Total	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral.
Elaboración: Propia

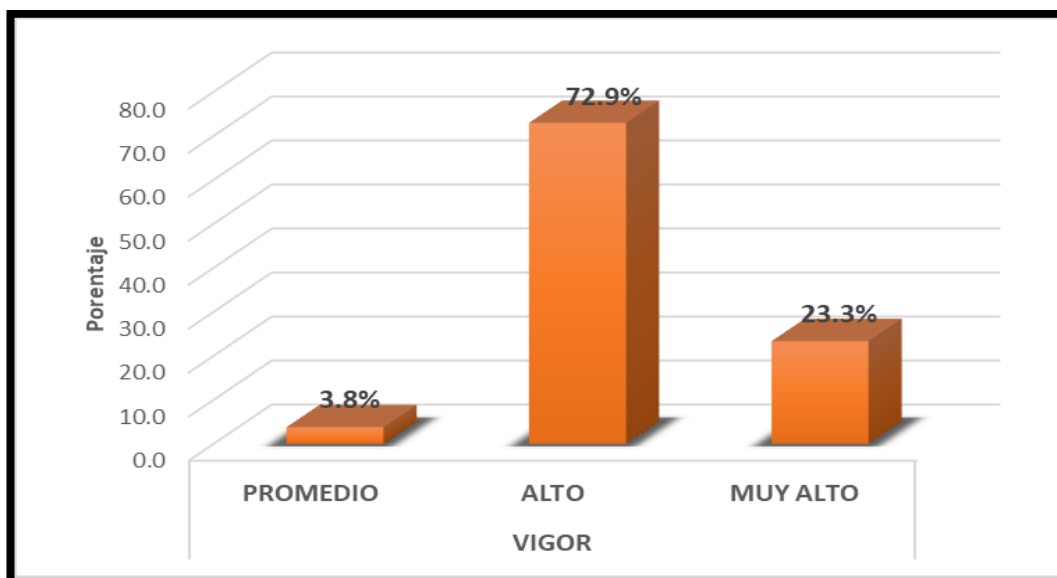


Figura 4. Nivel de la dimensión engagement

Fuente: Encuesta del engagement y satisfacción laboral

Interpretación: En la Tabla 16 y su respectiva figura, se observa los resultados del cuestionario sobre el engagement en la dimensión de vigor, obteniendo como resultados que el 72,9 % de los colaboradores de la Caja Arequipa tienen un nivel alto, mientras que el 23,3 % se encuentran en el nivel muy alto de la dimensión vigor.

De estos resultados se puede concluir que los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tienen el engagement según la dimensión el vigor a un nivel alto, lo que significa que los colaboradores tienen un alto nivel de energía, son persistentes ante las dificultades que se les presenta cada día y están dispuestos a esforzarse para cumplir su meta.

b) Dimensión: Dedicación

Tabla 17

Nivel de la dimensión dedicación

		Frecuencia	Porcentaje
DEDICACIÓN	ALTO	32	24,1
	MUY ALTO	101	75,9
	Total	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral
Elaboración: Propia

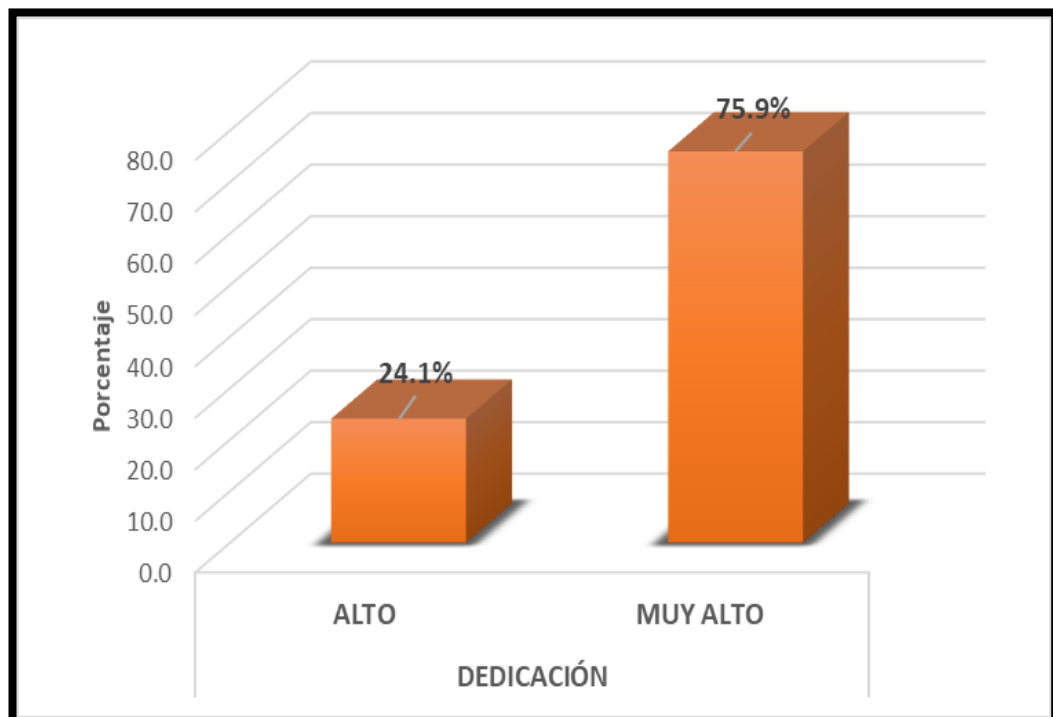


Figura 5. Nivel de la dimensión dedicación

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral.

Intepretación: En la Tabla 17 y su respectiva figura, observamos los resultados del cuestionario sobre el engagement según la dimensión de dedicación, obteniendo como resultados que el 75,9 % de los colaboradores de la Caja Arequipa tienen nivel muy alto, mientras que el 24,1 % se encuentra en el nivel alto en esta dimensión del engagement.

De estos resultados podemos concluir que los colaboradores de Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tienen el engagement según la dedicación muy alto, lo que se significa que los colaboradores se sienten orgullosos y están entusiasmado por cumplir cada día su labor, ya que esta tiene un significado para la persona.

c) Dimensión: Absorción

Tabla 18

Nivel de la dimensión absorción

		Frecuencia	Porcentaje
ABSORCIÓN	PROMEDIO	26	19,5
	ALTO	106	79,7
	MUY ALTO	1	0,8
	Total	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Elaboración: Propia

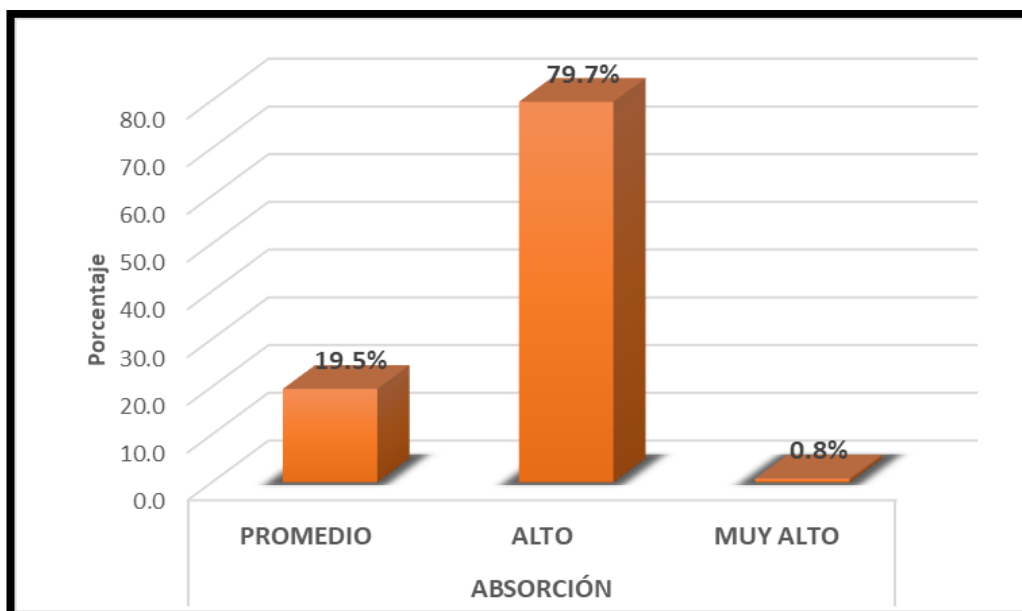


Figura 6. Nivel de la dimensión absorción

Fuente: Encuestas sobre el engagement y satisfacción laboral

Interpretación: En la Tabla 18 y su respectiva figura, se observa los resultados del cuestionario sobre el engagement según la absorción, obteniendo como resultados que el 79,7 % de los colaboradores de la Caja Arequipa tienen un nivel alto, mientras que el 0,8 % se encuentran en el nivel muy alto en esta dimensión del engagement.

De estos resultados podemos concluir que los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tienen el engagement según la absorción en un nivel alto, lo que significa que los colaboradores están concentrados en cada tarea que se les encomienda por lo que tiempo no es un obstáculo para cumplir sus objetivos.

4.1.4 Niveles de la dimensión de satisfacción laboral

a) Dimensión: Significancia de la tarea

Tabla 19

Nivel de la dimensión de significancia de la tarea

	Frecuencia	Porcentaje	
PROMEDIO	10	7,5	
SIGNIFICANCIA DE LA TAREA	SATISFECHO	95	71,4
	MUY SATISFECHO	28	21,1
	Total	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Elaboración: Propia

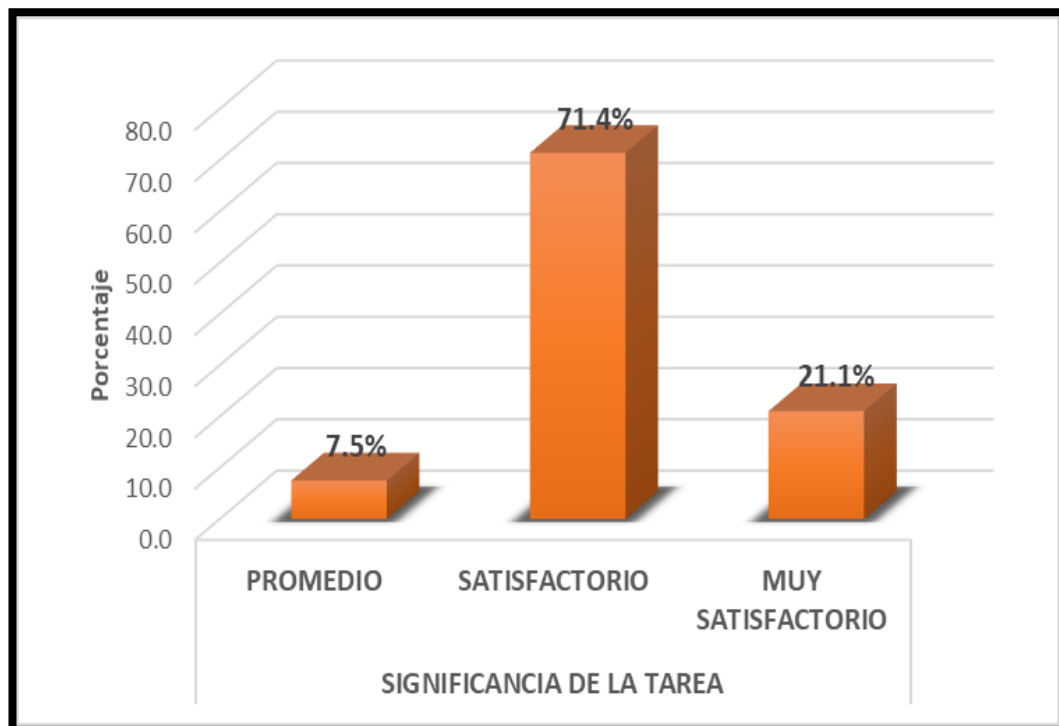


Figura 7. Nivel de la dimensión significancia de la tarea

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Interpretación: En la Tabla 19 y su respectiva figura, se observa los resultados del cuestionario sobre la satisfacción laboral según la significancia de la tarea, obteniendo como resultados que el 71,4 % de los colaboradores de la Caja Arequipa tienen nivel satisfecho, mientras que el 21,1 % se encuentran en el nivel muy satisfecho en esta dimensión de la satisfacción laboral.

De estos resultados se puede concluir que los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tienen la satisfacción laboral según la significancia de la tarea en el nivel de satisfecho lo que significa que las tareas que realizan los colaboradores de la Caja Arequipa tienen un valor para ellos y cumple con sus expectativas.

b) Dimensión: Condiciones de trabajo

Tabla 20

Nivel de la dimensión condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
	PROMEDIO	23	17,3
CONDICIONES DE TRABAJO	SATISFECHO	104	78,2
	MUY SATISFECHO	6	4,5
	Total	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral
Elaboración: Propia

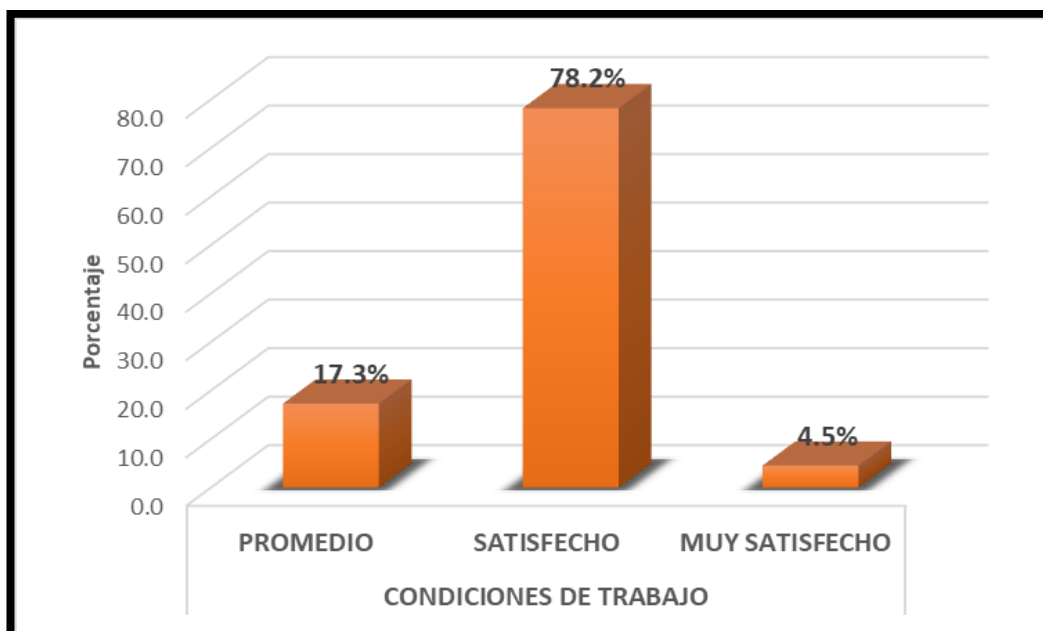


Figura 8. Nivel de la dimensión condiciones de trabajo

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Interpretación: Según la Tabla 20 y su respectiva figura, observamos los resultados del cuestionario de satisfacción laboral según las condiciones de trabajo, obteniendo como resultados que el 17,3 % de los colaboradores tienen nivel promedio, mientras que el 78,2 % se encuentran en el nivel satisfecho en esta dimensión.

De estos resultados se puede concluir que los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tienen la satisfacción laboral según las condiciones de trabajo en el nivel promedio, lo que significa que las instalaciones donde desarrolla sus actividades no están debidamente

adecuadas y se tenga carencias en algunos materiales que puedan imposibilitar el desarrollo completo de las actividades.

c) Dimensión: Reconocimiento personal y/o social

Tabla 21

Nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social

	Frecuencia	Porcentaje
RECONOCIMIENTO PERSONAL O SOCIAL	INSATISFECHO	2
	PROMEDIO	11
	SATISFECHO	96
	MUY SATISFECHO	24
Total	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral
Elaboración: Propia

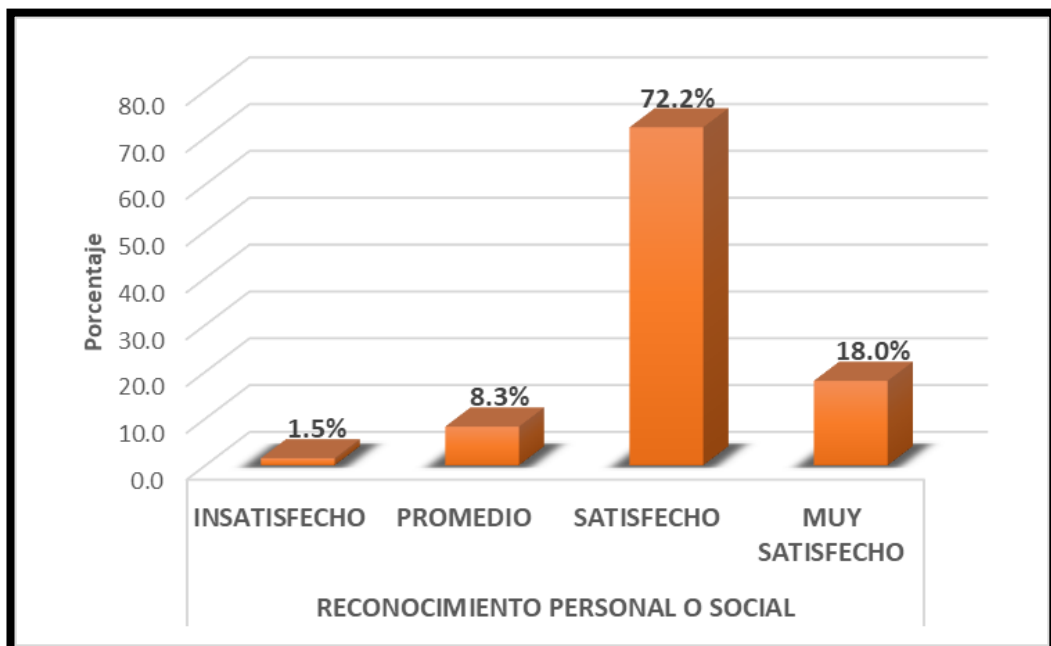


Figura 9. Nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social

Fuente: Encuesta sobre el engagement y satisfacción laboral.

Interpretación: En la Tabla 21 y su respectiva figura, se observa los resultados del cuestionario de satisfacción laboral según el reconocimiento personal y/o social, obteniendo como resultados que el 57,1 % de los colaboradores tienen el nivel de satisfecho, también se tiene 22,6 % de nivel muy satisfecho de esta dimensión de satisfacción laboral.

De estos resultados se puede concluir que los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tienen un gran grado de insatisfacción pero que no es absoluto debido a que también existe colaboradores que se sienten satisfechos según el reconocimiento social o personal lo que significa que los colaboradores no en su totalidad se sienten que no son reconocidos por lo su desempeño y no habría una relación tan fraterna entre todo los colaboradores generando en ciertas ocasiones un ambiente incómodo para desarrollar sus tareas.

d) Dimensión: Beneficios económicos

Tabla 22

Nivel de la dimensión beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje
	INSATISFECHO	20	15,0
BENEFICIOS ECONOMICOS	PROMEDIO	78	58,6
	SATISFECHO	35	26,3
	Total	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Elaboración: Propia

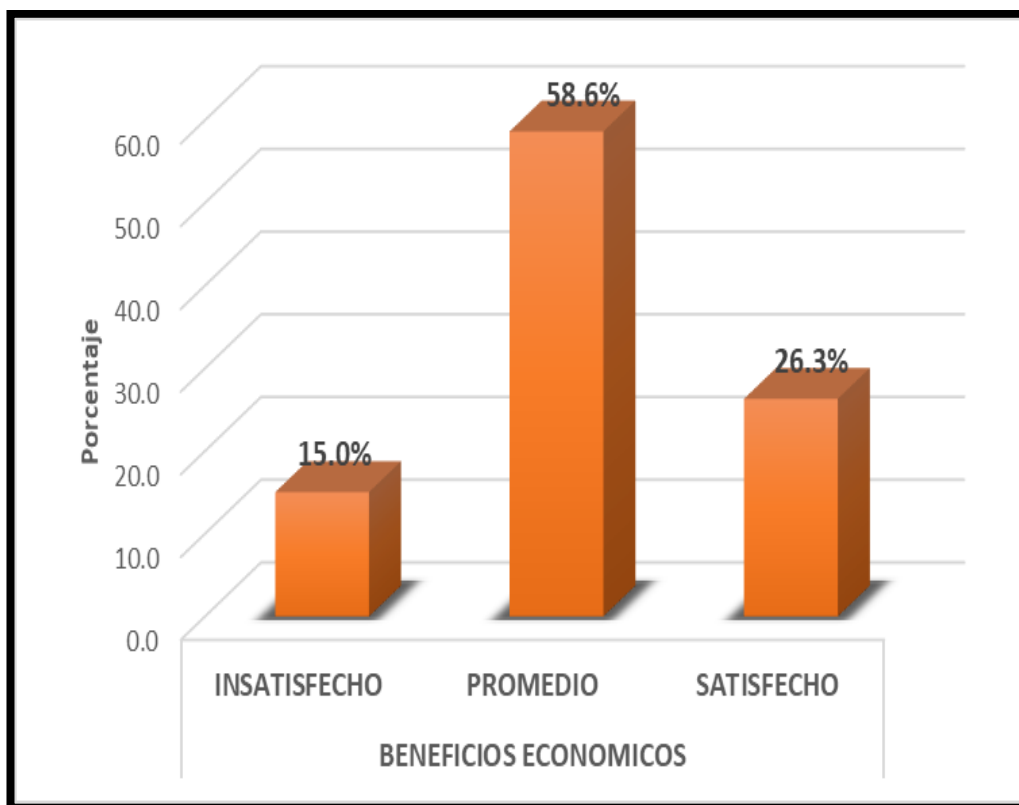


Figura 10. Nivel de la dimensión beneficios económicos

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral.

Intepretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 22 y su respectiva figura, se observa los resultados del cuestionario sobre satisfacción laboral según la dimensión de beneficios económicos, el 58,6 % de los colaboradores tiene nivel promedio, mientras que el 26,3 % se encuentran en el nivel satisfecho de esta dimensión de satisfacción laboral.

De estos resultados se puede concluir que los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tienen una satisfacción laboral según la dimensión beneficios económicos promedio, lo que significa que los

colaboradores se sentirían satisfechos si es que tendrían un ligero aumento en sus remuneraciones, también si es por que posiblemente algunos sientan que no reciben una adecuada retribución económica por las actividades que realizan dentro de la organización.

4.1.5 Nivel del engagement asociado a la satisfacción laboral

Tabla 23

Nivel del engagement y satisfacción laboral

ENGAGEMENT	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	PROMEDIO		SATISFACCTORIO		MUY SATISFACCTORIO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
PROMEDIO	1	0,8	1	0,8	0	0	2	1,5
ALTO	9	6,8	85	63,9	2	1,5	96	72,2
MUY ALTO	1	0,8	23	17,3	11	8,3	35	26,3
TOTAL	11	8,3	109	82,0	13	9,8	133	100

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral
Elaboración: Propia

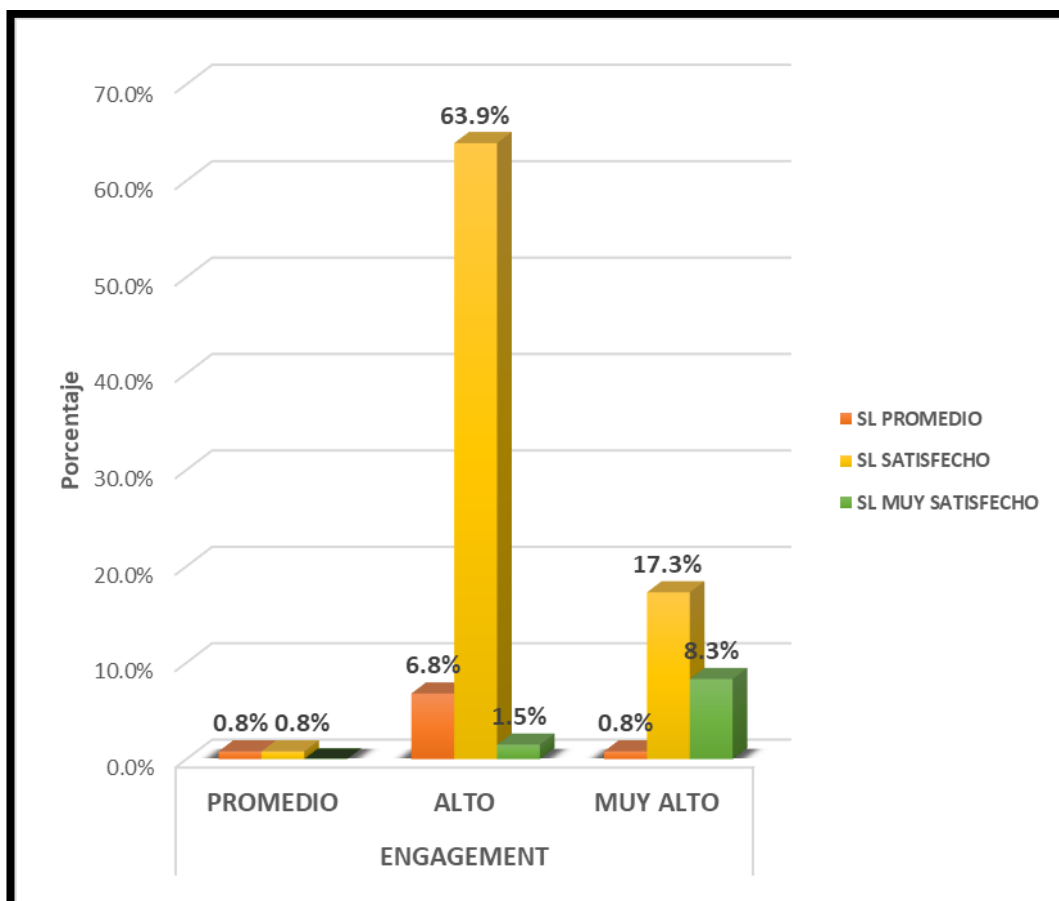


Figura 11. Nivel del engagement asociado a la satisfacción laboral

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Interpretación: Según los datos obtenidos en la Tabla 23 y su respectiva figura, se observa que existe un alto nivel de engagement con 72,2 % y un nivel satisfactorio de la satisfacción laboral con 82,0 % en los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna. Se determina que existe relación entre ambas variables, engagement y satisfacción laboral.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

a) Formulación de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Hipótesis alternativa (H_1): Existe una relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Elección de prueba estadística

Tabla 24

Correlación de las variables engagement y satisfacción laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL	ENGAGEMENT
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Rho Spearman	1	,832**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	133	133
ENGAGEMENT	Correlación de Rho Spearman	,832**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	133	133

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

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral.

Elaboración: Propia

En la Tabla 24, se observa que existe una relación entre las variables engagement y satisfacción laboral, ya que el coeficiente de relación hallado es de 0,832.

d) Regla de decisión

Si Valor $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Si Valor $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta la H_1 .

e) Conclusión

Por lo tanto, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula con un margen de error de 5 %. El valor p indica que se puede rechazar la hipótesis nula con una significancia del 0,00 % y se concluye que existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna.

4.2.2 Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

a) Formulación de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El engagement, en su dimensión vigor, no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Hipótesis alternativa (H_1): El engagement, en su dimensión vigor, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Elección de prueba estadística

Tabla 25

Correlación de la dimensión vigor con la variable satisfacción laboral

		VIGOR	SATISFACCIÓN LABORAL
VIGOR	Correlación de Rho Spearman	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	133	133
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Rho Spearman	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	133	133

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

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral.

Elaboración: Propia

En la Tabla 25, se observa que existe una relación entre la dimensión vigor del engagement y la satisfacción laboral ya que el coeficiente de correlación hallado es de 0,622.

d) Regla de decisión

Si valor $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula

Si valor $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta la H_1 .

e) Conclusión

Por la tanto, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , ya que el coeficiente de correlación hallado es de 0,622, entendiéndose una correlación positiva moderada con una significancia de 0,000 y se concluye que existe relación entre la dimensión vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Segunda hipótesis específica

a) Formulación de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El engagement en su dimensión dedicación, no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Hipótesis alternativa (H_1): El engagement en su dimensión dedicación, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa, año 2019.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$.

c) Elección de prueba estadística

Tabla 26

Correlación de la dimensión dedicación con la variable satisfacción laboral

		DEDICACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
DEDICACIÓN	Correlación de Rho Spearman	1	,506**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	133	133
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Rho Spearman	,506**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	38	38

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

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral

Elaboración: Propia

En la Tabla 26, se observa que no existe una relación entre la dimensión dedicación del engagement con la satisfacción laboral ya que el coeficiente de correlación hallado es de 0,506.

d) Regla de decisión

Si valor $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Si valor $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta la H_1 .

e) Conclusión

Por lo tanto, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la H_1 y rechazar la H_0 , ya que el coeficiente de correlación hallado es de 0,506, entendiéndose como una correlación positiva moderada, pero con una significancia de 0,000 y se concluye que existe una relación entre la dimensión dedicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Tercera hipótesis específica

a) Formulación de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El engagement, en su dimensión absorción, no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

Hipótesis alternativa (H_1): El engagement, en su dimensión absorción, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Elección de prueba estadística

Tabla 27

Correlación de la dimensión absorción con la variable satisfacción laboral

		ABSORCIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
ABSORCIÓN	Correlación de Rho Spearman	1	,691**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	133	133
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Rho Spearman	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	133	133

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

Fuente: Encuesta sobre el engagement y la satisfacción laboral.

Elaboración: Propia

En la Tabla 27, se observa que existe relación entre la dimensión absorción del engagement con la satisfacción laboral ya que el coeficiente de correlación hallado es de 0,691.

d) Regla de decisión

Si valor $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Si valor $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta la H_1 .

e) Conclusión

Por lo tanto, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , ya que el coeficiente de correlación hallado es de 0,691, entendiéndose como una correlación positiva moderada, con

una significancia de 0,000 y se concluye que existe relación entre la dimensión absorción con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar y basado en teorías las cuales fundamentan el engagement y la satisfacción laboral, se realizó la discusión a lo planteado en la presente investigación.

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis general, la cual establece que existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, teniendo una correlación de Rho Spearman de 0,832.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Alcántara (2017), en su investigación denominada “Relación entre el engagement y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A.”, determina que existe una relación entre el engagement y la satisfacción laboral altamente significativa con grado medio con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,520, para Alcántara el engagement es un factor relevante para la satisfacción laboral de los colaboradores. Estos resultados corroboran con los hallazgos encontrados en la presente

investigación, son similares a los de la Tabla 20 en la que muestra una correlación de 0,564 por Rho Spearman.

Continuando la misma línea, los resultados coinciden con los obtenidos por Delgado & Velásquez (2018) de la Universidad Católica San Pablo en su tesis de grado, hallaron que el engagement que tienen los empleados es de 73 % demostrando así que los trabajadores con engagement tienden a tener un nivel alto de satisfacción laboral.

Respecto al nivel de engagement en la presente investigación se ubicó en el nivel alto con 78,9 % del total de colaboradores que podría ser una señal alentadora que se están haciendo bien las cosas, pero en el trabajo desarrollado por Diaz (2018), el nivel del engagement se ubica en el nivel promedio con el 61,3 % del total de su muestra lo cual es un poco preocupante para la organización que debería tomar decisiones lo más antes posible.

En la investigación de Candia, Castro & Sánchez (2017) de la Universidad del Pacifico determina que existe un nivel de correlación del engagement en su dimensión dedicación bajo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minera, este resultado es muy semejante con el de la presente investigación, el cual se encontró una correlación de 0,288.

Por otro lado, León, Méndez & Ruiz (2015) de la Universidad de Manizales, señalan que el engagement, en su dimensión absorción, tuvo una puntuación en el rango aceptable, lo cual indica que el bienestar del personal y el rendimiento de la organización se está dando de buena manera, pero puede aún mejorar y consolidarse. Para la presente investigación desarrollada se encontró una correlación positiva moderada entre la dimensión absorción del engagement con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados para la presente investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Primera

De acuerdo con los resultados en la investigación, se puede demostrar que existe evidencia estadística que demuestra una relación entre la variable engagement y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna, con un alto coeficiente de correlación que es de 0,832 y una significancia de 0,000; tal como se verifica en la Tabla 20.

Segunda

Se concluye que se puede afirmar que existe relación entre el engagement en su dimensión vigor con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna, teniendo una correlación positiva moderada de 0,550 y una significancia de 0,000; tal como se verifica en la Tabla 21.

Tercera

Se concluye que existe una relación entre el engagement en su dimensión dedicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna, de acuerdo con la prueba estadística de la correlación de Rho Spearman se obtuvo un 0,506 y con una significancia asintótica de 0,000; tal como se verifica en la Tabla 22.

Cuarta

Se concluye que se puede afirmar que existe una relación entre el engagement en su dimensión absorción con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna, teniendo una correlación de Rho Spearman positiva moderada de 0,691 y con una significancia asintótica de 0,000; tal como se verifica en la Tabla 23.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con la presente investigación desarrollada, se sugieren las siguientes recomendaciones:

Primera

Se sugiere a la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna continuar con la gestión desarrollada por este periodo, si bien es cierto la presente investigación demostró que existe una relación entre la variable engagement y la variable satisfacción laboral, se debería fomentar aún más un buen clima laboral y respaldar a los colaboradores en cada una de las actividades que realiza, de esta manera el colaborador tendría ese sentimiento de engagement y estaría sintiendo un grado alto de satisfacción laboral por la actividades que realiza.

Segunda

La Caja Arequipa de la ciudad de Tacna debe continuar brindando los recursos y las facilidades laborales para que los colaboradores se sientan con energía y más cómodos para continuar cada día con las actividades y objetivos propuestos, es bueno precisar que se debe manejar

horarios y tiempos adecuados para cada colaborador según la actividad que realiza cada uno.

Tercera

La Caja Arequipa de la ciudad de Tacna tiene la responsabilidad de mejorar a través de talleres relacionados al compromiso organizacional y brindando nuevas tareas a los colaboradores, pues estas tareas no la van a sentir como un castigo sino como un reto y compromiso que tiene con la organización.

Cuarta

La Caja Arequipa de la ciudad de Tacna debe brindar los materiales pertinentes a los equipos de trabajo para que estos puedan culminar sus tareas sin ninguna dificultad, a su vez tener una reunión cada semana sobre la situación de metas y cómo se encuentran con respecto a los trimestres anteriores, el colaborador es capaz de brindar lo mejor cuando se encuentra la organización se encuentra en una buena situación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcántara Quiñones, M. L. (2017). Relación entre el engagement y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A. *Tesis de Grado*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Atalaya Pisco, M. C. (5 de Setiembre de 1999). *Sistemas de Bibliotecas y Biblioteca Central de la UNMSM*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Bakker, A., Dermerouti, E., & Xanthopoulou, D. (julio-setiembre de 2011). *¿Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo?* Obtenido de *Ciencia & Trabajo*: https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf

Baldeon Zurita, J. L. (2015). *Gestion del talento Humano*. Huancayo, Junin, Peru.

Borrego Ales, Y. (2015). *El Engagement en el trabajo, antecedentes y resultados organizacionales*. *Tesis Doctoral*. Universidad de Huelva, Huelva, España.

Caballero, A. (2009). *Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. Lima: Instituto metodológico Alen Caro.

Caja Arequipa. (2016). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.* Obtenido de cajaarequipa.pe: <https://www.cajaarequipa.pe/marco-legal/>

Candia Alvarado, M., Castro Hilario, C., & Sanchez Roman, E. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera. *Tesis de Grado*. Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Carrasco, A. M., De la Corte, C. M., & León, J. (28 de abril de 2010). Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout. *Revista digital de prevención*, 12.

Chapman, A. (2007). *Necesidades de jerarquía de Maslow*. Recuperado el Mayo de 2019, de Documento en línea: <https://www.businessballs.com/self-awareness/maslows-hierarchy-of-needs/>

- Chiang Vega, M., Martin Rodrigo, J., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. II). Madrid, España: R.B. Servicios Editoriales.
- Chiavenato, I. (1990). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edinbrough: Gran Bretaña.
- Delgado Paredes, S. F., & Velasquez Velasquez, K. S. (2018). Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma. *Tesis de grado*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
- Diaz Ramos, D. J. (2018). Relación del clima organizacional y engagement laboral en promotores de servicios titulares de las agencias de Arequipa de una entidad bancaria. *Tesis de grado*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.
- Dubrin, A. J. (2008). *Relaciones Humanas* (Vol. Novena). Mexico: Pearson Educación.

El Comercio. (2 de Setiembre de 2014). *Elcomercio.pe*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>

Estrada Mejia, W. C., & Vargas Mendoza, L. M. (2017). Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo. *Tesis de Grado*. Universidad Peruana Unión, Lima.

Flórez, J. (1992). *El comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacifico.

Garcia Gonzales, C. d. (2013). Estudio de relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías. *Tesis de grado*. Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz.

Gerencie.com. (30 de Abril de 2018). *Gerencie.com*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de <https://www.gerencie.com/diferencia-entre-meta-y-objetivo.html>

Gil Garcia, D. (17 de Mayo de 2016). *Uiversidad de Valencia*. Obtenido de <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285959319425/GasetaRecerca.html?id=1285968065172>

- Granados Amaya, C. R. (2015). Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República. *Tesis de grado*. UNAD, Bogotá, Colombia.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Infocapitalhumano. (s.f.). *Infocapitalhumano.pe*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-de-las-empresas/>
- Julca Garcia, E. (2015). Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Piura. *Tesis de grado*. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Leon Jaramillo, L., Mendez Solarte, L., & Ruiz Gutierrez, A. (2015). El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano. *Tesis de grado*. Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.

- Locke, E. A. (1984). Satisfacción Laboral . *Psicología Social y Comportamiento Organizacional*.
- Lorente, L., & Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: El engagement en el trabajo. *Gestión práctica de riesgos laborales*, Pag. 17.
- Palma Carrillo, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 6.
- Palma Carrillo, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima: Cartolan.
- Perry, J. (2001). *Las relaciones humanas en la industria*. Argentina: Editorial Selección contable.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décimo Tercera ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) Mexico, Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez Bustamante, M. (2015). *Engagement en el trabajo*. Chile: Innovum Fundación Chile.

- Rodriguez Muñoz, A., & Bakker, A. (2013). El Engagement en el Trabajo. En *Salud Laboral: Riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral* (págs. 442-443). Madrid: Ediciones Piramide. Obtenido de https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_320.pdf
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, Pag. 119.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial S.A.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *UWES - Utrecht Work Engagement Scale*. Utrech: Utrech University.
- Schaufeli, W., Salanova, M., & Gonzales-Roma, V. &. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of happiness* , 71-92.
- Zapata Bueno, N., & Melo Camacho, R. (2015). Engagement y productividad en las empresas. *Tesis de Grado*. Universidad del Rosario, Bogota, Colombia.

Zayas Agüero, P., Baez Santana, R., Zayas Feria, J., & Hernández Lobaina, M. (18 de Junio de 2015). *Scielo.org*. Obtenido de Scielo.org:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Pregunta General:</p> <p>¿Cuál es la relación del engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.</p>	<p>ENGAGEMENT</p>	<p>Vigor</p> <p>Dedicación</p> <p>Absorción</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN La investigación es de tipo básica</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN La investigación es de diseño no experimental – transversal.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN La investigación es relacional.</p>
<p>Preguntas Específicas:</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement en su dimensión vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019?</p>	<p>Objetivo Especifico:</p> <p>- Identificar la relación que existe entre el engagement en su dimensión vigor y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.</p>	<p>Hipótesis Especifica:</p> <p>El engagement en su dimensión vigor, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Significancia de la tarea</p> <p>Condiciones de trabajo</p>	<p>POBLACIÓN Para la recolección de la información se contabilizo a 202 colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna.</p> <p>MUESTRA El tamaño de la muestra será de 133 colaboradores.</p>
<p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement en su dimensión dedicación y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019?</p>	<p>- Identificar la relación que existe entre el engagement en su dimensión dedicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.</p>	<p>El engagement en su dimensión dedicación, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.</p>		<p>Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>TÉCNICA La técnica que se utilizó es la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS Se utilizo como instrumento el cuestionario UWES para el engagement y para la satisfacción laboral el cuestionario SL-SPC</p>
<p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement en su dimensión absorción y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019?</p>	<p>- Identificar la relación que existe entre el engagement en su dimensión absorción y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.</p>	<p>El engagement en su dimensión absorción, se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de Tacna, año 2019.</p>		<p>Beneficios económicos</p>	<p>PRUEBA ESTADISTICO Rho Spearman</p>

Anexo 2. Cuestionario



“El engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, Tacna, año 2019”

Objetivo:

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el engagement que debe tener los colaboradores y además conocer la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos permitirán elaborar conclusiones relacionadas al engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la ciudad de Tacna.

Instrucción:

A continuación, se presenta una lista de preguntas, responda con sinceridad y marque la alternativa que considere refleja mejor su situación, marcando con una “X” la respuesta que corresponda.

Género: _____ Edad: _____ Cargo: _____

CUESTIONARIO DEL ENGAGEMENT

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

		0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que me pasa alrededor							
7	Mi trabajo me inspira							
8	Todas las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11	Estoy inmerso en mi trabajo							
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
13	Mi trabajo es retador							
14	Me dejo llevar por mi trabajo							
15	Soy muy persistente en mi trabajo							
16	Me es difícil desconectarme de mi trabajo							
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.							

Fuente: Test del Engagement UWES (Schaufeli, Salanova, & Gonzales-Roma, The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach, 2002).

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

1. Totalmente en desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	----------------	---------------	--------------------------

	1	2	3	4	5
1. La distribución física laboral, facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
6. Me siento útil con la labor que realizo.					
7. El ambiente donde trabajo es confortable					
8. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
9.. Tengo la sensación que me están explotando en mi trabajo					
10. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
11. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
12. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo					
13. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
14. El horario de trabajo me resulta incomodo					
15. Me complace los resultados de mi trabajo					
16. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
17. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
18. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
19. Me gusta el trabajo que realizo					

20. Existen las comodidades para un buen desempeño de labores					
21. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocerlo					
22. Hacer mi trabajo me hace sentir bien conmigo mismo					
23. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Fuente: Test de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (2006).

Anexo 3. Constancia de Validación



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
 CAJA AREQUIPA, CIUDAD TACNA, AÑO 2019"


I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Gómez Coapaza Edwin
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Alas Peruanas
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Engagement
 1.4. Autor (es) del instrumento: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si es viable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Lugar y fecha: Tacna 27/02/19 Firma 
 del Experto Informante
 Teléfono N°: 959 058 278 DNI: 00456117



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
 CAJA AREQUIPA, CIUDAD TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez: Gómez Coopara Edwin
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad Alas Peruanas
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción Laboral
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Santa Palma Carrillo

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					✓
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Si es viable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 23/02/19 Firma

Teléfono Nº: 959 058 778 DNI: 80456117



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
 CAJA AREQUIPA, CIUDAD TACNA, AÑO 2019

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: TORRES PERAZA, Miguel Francisco
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre G.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Constancia de El Engagement
 1.4. Autor (es) del instrumento: William Stewart y Arnoldo Pardo

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basada en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 18/07/2019
 Teléfono N°: 944379166

Firma del Experto Informante
 DNI: 00412692



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
 CAJA AREQUIPA, CIUDAD TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: TORRES REBARR, Miguel Francisco
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre G.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Constancia satisfacción laboral
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Sonia Palma Carrillo

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 12/02/2019

Teléfono Nº: 944375166

Firma del Experto Informante

DNI: 00412699



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

"EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
CAJA AREQUIPA, CIUDAD TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez: Dr. Leonie Schuchman, Raposo
 1.2. Cargo e institución donde labora: DIR. ITEL-UNJBG.
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: ENGAGEMENT
 1.4. Autor (es) del Instrumento: WILMAR SHAUPELL Y ARNOLD BAKKER

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable al 100%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88%

Lugar y fecha: Tacna 11.02.2019

Teléfono N°: 999917474

Firma del Experto Informante: [Firma]
 DNI: 04643373



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
 CAJA AREQUIPA, CIUDAD TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Dr. Layme Uchochoque, Ruperto
 1.2. Cargo e institución donde labora: SAA - ITEL - UNJBG
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCION LABORAL
 1.4. Autor (es) del instrumento: SONIA PALMA CARRILLO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable el 100 %

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88%

Lugar y fecha: Tacna, 11.02.2019
 Teléfono N°: 999917474

Firma del Experto Informante: [Firma]
 DNI: 941643377