



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Escuela de Posgrado

Programa Académico de Maestría en Psicología

CLIMA SOCIAL LABORAL Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE LIMA METROPOLITANA

Tesis presentada por:

PATRICIA MENDOZA SANDOVAL

LIDIA CHARITO TELLO URETA

Para obtener el Grado Académico de

MAESTRA EN PSICOLOGÍA

Con mención en Psicología Empresarial

Asesor

José Alfonso Mesía Guevara

Cód. Orcid 0000-0002-5672-5954

Lima – Perú

2022

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

PATRICIA MENDOZA SANDOVAL

LIDIA CHARITO TELLO URETA

José Alfonso Mesía Guevara

Nombre(s) y Apellidos. Asesor

Martha Victoria Cevallos Correa

Nombre(s) y Apellidos. Miembro

Sabina Lila Deza Villanueva

Nombre(s) y Apellidos. Miembro

Rosario Guadalupe Alarcón Alarcón

Nombre(s) y Apellidos. Miembro

Dra. Rosario Guadalupe Alarcón Alarcón
Directora de la Escuela de Posgrado



RESUMEN

El propósito del estudio fue examinar relación que hay el Clima Social Laboral con el Engagement profesional de la empresa industrial en Lima Metropolitana. El diseño es descriptivo y relevante, muestra utilizada es de 104 trabajadores y trabajadoras entre 20 y 70 años pertenecientes al ámbito administrativo, comercial y productivo. La recolección de información por medio de la encuesta del ambiente laboral social "Escala de Ambiente de Trabajo" -WES-(compuesta por 3 dimensiones) y la encuesta de participación "Escala de Participación Laboral de Utrecht" (UWES-17) (compuesta por 3 dimensiones). Los resultados se procesan con SPSS versión 27. A partir de la meta, se constata hay relación entre Clima Social Laboral y Engagement profesional. El resultado total nos dice: la relación media relevante entre variable y resultado ($r = 0,615$). De la misma forma, se comprueba la correlación positiva significativa entre las dimensiones. **Palabras Clave:** Clima social laboral, Engagement, trabajadores.

ABSTRACT

The purpose of the study was to examine the relationship between the social work environment and the professional engagement of the industrial company in Metropolitan Lima. The design is descriptive and relevant, the sample used is 104 workers between 20 and 70 years old belonging to the administrative, commercial and productive fields. The collection of information through the survey of the social work environment "Work Environment Scale" (composed of 3 dimensions) and the participation survey "Utrecht Labor Participation Scale" (UWES-17) (composed of 3 dimensions). The results are processed with SPSS version 27. From the goal, there is a relationship between the social work environment and professional engagement. The total result tells us: the relevant mean relationship between variable and result ($r = 0.615$). In the same way, the significant positive correlation between dimensions is verified. **Keywords:** Social work environment, Engagement, workers.

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos concluir de manera satisfactoria esta meta, de igual manera a nuestros padres por apoyarnos constantemente y ser un ejemplo para salir adelante.



ÍNDICE

	Página
RESUMEN	4
DEDICATORIA	5
ÍNDICE	6
LISTA DE TABLAS	8
LISTA DE FIGURAS	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Planteamiento del problema.....	18
1.2 Justificación de la investigación.	19
1.3 Delimitación y limitaciones de la investigación.....	20
1.4 Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.2 Objetivos Específicos.	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	25
2.2 Bases teóricas.....	26
2.2.1 Clima Social Laboral.....	26
2.2.2 Engagement.....	36
2.3 Definición de términos.....	42
2.4 Hipótesis.....	44
2.4.1 Hipótesis General.....	44
2.4.2 Hipótesis Específicas.....	44
CAPÍTULO III. MÉTODO	46
3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación.....	46
3.1.1 Nivel de la investigación.....	46
3.1.2 Tipo de investigación.....	46
3.1.3 Diseño de investigación.....	46
3.2 Participantes.....	47

	Página
3.2.1 Población.....	47
3.3 Variables de la investigación.....	49
3.3.1 Clima Social Laboral.....	49
3.3.2 Engagement.....	50
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.4.1 Instrumentos.....	51
3.5 Técnicas de procedimientos y análisis de datos.....	58
4.1 Estadística descriptiva.....	60
4.2 Resultados Descriptivos de las Variables.....	60
4.2.1 Descripción de la muestra según Edades.....	61
4.2.2 Descripción de la muestra según Sexo.....	62
4.2.3 Descripción de la muestra según Estado Civil.....	62
4.2.4 Descripción de la muestra según Tiempo de Servicio.....	63
4.3 Contrastación de Hipótesis.....	64
6.1 Conclusiones.....	77
6.2 Recomendaciones.....	79
REFERENCIAS	82
APÉNDICE	87
APÉNDICE A. Matriz de Consistencia.....	88
APÉNDICE B. Cronograma de actividades.....	91
APÉNDICE C. Matriz de Operacionalización de variables.....	92

LISTA DE TABLAS

Tabla	Página
1. Población.....	48
2. Muestra	48
3. Concepto Operacional de Clima Social Laboral.....	49
4. Concepto Operacional del Engagement	50
5. Confiabilidad para la dimensión Relación	53
6. Confiabilidad para la dimensión -Autorrealización	53
7. Confiabilidad para la dimensión -Estabilidad / Cambio	54
8. Confiabilidad de Clima Social Laboral.....	54
9. Confiabilidad para la dimensión: Vigor	56
10. Confiabilidad para la dimensión: Dedicación.....	57
11. Confiabilidad para la dimensión: Absorción	57
12. Confiabilidad de la Variable Engagement.....	58
13. Distribución de las edades del trabajador.....	61
14. El sexo del trabajador de una empresa industrial de Lima Metropolitana...62	
15. Estado Civil del trabajador de una empresa industria de Lima.....	
Metropolitana.....	62
16. Tiempo de servicio de trabajadores	63
17. Prueba de correlación Spearman para Clima Social Laboral y Engagement.....	64
18. Prueba de correlación Spearman para las dimensiones Relación y Vigor..65	
19. Prueba de correlación Spearman dimensiones: Relación y Dedicación....65	
20. Prueba de correlación Spearman dimensiones Relación y Absorción.....66	
21. Prueba de correlación Spearman dimensiones Autorrealización y Vigo.....67	

Tabla	Página
22. Prueba de correlación Spearman dimensiones Autorrealización y Dedicación.....	67
23. Prueba de correlación Spearman dimensiones Autorrealización y Absorción.....	68
24. Prueba de correlación Spearman dimensiones Estabilidad -Cambio y Vigor.....	69
25. Prueba de correlación Spearman dimensiones Estabilidad y Dedicación.....	69
26. Prueba de correlación Spearman dimensiones Estabilidad y Absorción.....	70



LISTA DE FIGURAS

Figura	Página
1. Factores que influyen en el Engagement.....	42
2. Descripción de la muestra según edades del trabajador.....	61
3. Descripción de la muestra según tiempo de servicio.....	63



INTRODUCCIÓN

Esta investigación surge de la importancia de las últimas décadas. El talento humano se considera una de las mayores ventajas competitivas para el éxito organizacional, cubriendo la investigación de reclutamiento, el desarrollo y retención de nuevos talentos y habilidades, etc. Pero hay otro factor decisivo que puede impulsar la motivación y aumentar en gran medida las posibilidades de lograr los objetivos organizacionales, es decir, el entusiasmo y compromiso por el trabajo.

Promover un ambiente de trabajo sano se ha vuelto la condición primordial en la organización, porque es garantía de la calidad laboral, las metas marcadas en la organización tienen más probabilidades de ser alcanzadas con éxito, señalan (Peiro & Bravo, 1999).

Si bien el Clima Social Laboral sí considera la perspectiva del talento humano (trabajador) en el entorno laboral, como variable moderadora del comportamiento de los trabajadores, y por lo tanto su importancia, es más un problema preventivo y de identificación, y de hecho está relacionado con las condiciones que pueden desencadenar el trabajo. Situaciones estresantes relacionadas. Por supuesto, es necesario prevenir y dar respuesta a condiciones laborales favorables, experiencia positiva de los trabajadores y condiciones laborales favorables. Situación organizativa (Garrido, 2009).

Este es el resultado del compromiso, que es un estilo británico que tiene como objetivo describir el estado del Engagement profesional hacia los objetivos corporativos. Esta variable utilizada en la relación laboral se identifica como un esfuerzo voluntario de un trabajador de la empresa o miembro de una

organización. Los autores señalan que un empleado leal es una persona que se siente cómoda y entusiasmada con lo que hace. (Salanova y Schaufelli, 2009).

Las Empresas, ya sea de índole privado o pública, los temas de clima social y participación (compromiso) le han dado certeza e importancia. Los gerentes organizacionales prestan más atención a la producción, ignorando la integración del clima de trabajo social y la participación de los empleados y la empresa. (Marroquín y Pérez, 2011).

Por tanto, el estudio actual con propósito de estudiar la relación entre entorno de trabajo social y compromiso -Engagement, que es una continuidad recurrente en la vida diaria de una organización, y su impacto económico debe promover una acción rápida y sistemática.

El contenido de la investigación del primer capítulo: planteamiento del problema, el motivo del estudio, definición y limitación. Además, presentamos el objetivo de la encuesta e hipótesis general y específicos.

El segundo capítulo describe el marco teórico: ambiente de trabajo social y participación. Se compilan encuestas nacionales e internacionales que utilizan las variables y definiciones.

El tercer capítulo se enfoca en métodos de investigación: nivel, tipo, diseño, participantes y variables de la investigación. También, se especifica conceptos de aspectos que componen estas mismas anteriormente mencionadas, y herramientas utilizadas en la evaluación.

En el cuarto capítulo, resultados presentados en tablas estadísticas, y se propone un análisis descriptivo y se aplica a poblaciones específicas.

En el quinto capítulo, se lanzó una discusión para explicar el significado de los resultados relacionados con el clima de trabajo social y la participación.

Asimismo, se relacionan con otros marcos teóricos y de investigación propuestos previamente.

En el sexto capítulo, presenta conclusiones y sugerencias con base a resultados y análisis hechos. Finalmente, complementan referencias y anexos.



CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Hoy, las organizaciones siempre quieren ser más competitivas; por ejemplo, tener mayores ventas, brindar servicios a más personas, aumentar su producción y productividad, y tienden a ser las mejores en su campo, Algunas entidades solo se preocupan por la publicidad; pocas organizaciones se preocupan por la importancia de conectarse con sus empleados, y el talento humano es el factor más importante.

El entorno cambiante de la empresa requiere respuestas nuevas, inmediatas y precisas. Estos deberían guiar a las entidades para enfrentar los problemas de nuevas formas. A nivel mundial, grandes organizaciones han desaparecido del mundo financiero. En el proceso, miles de personas han perdido sus trabajos y sus familias están en peligro. ¿Por qué pasó esto? Las respuestas suelen ser muy similares: mercados; servicios, nuevas tecnologías, problemas de mala gestión, etc. La reacción de todos ellos es principalmente el hecho de que en todas estas situaciones tienen que hacer cambios que no pueden hacer.

Debido a la inestabilidad e incertidumbre que generó la crisis de salud, mantener un buen ambiente de trabajo social durante la pandemia se ha convertido en un desafío para las empresas que operan en el país.

Crear un ambiente armonioso ayudar al desempeño y sentido de pertenencia laboral, especialmente durante la crisis de salud que vivimos actualmente; en este sentido, un buen clima laboral puede promover el bienestar general de la empresa y su presencia en el mercado. Competitividad.

Una forma de promover actividades remotas donde el talento humano es decir empleados pueda socializar y olvidarse de las horas de trabajo. Por

ejemplo, las reuniones se pueden fomentar a través de canales digitales, donde pueden compartir experiencias, hacer sugerencias de juegos o ver películas y series en equipo.

Por ello, los expertos consideran la importancia de capacitar a los empleados en el nuevo proceso empresarial y evaluar y aprobar los esfuerzos de cada uno de ellos (Miyasato, 2000, p. 60).

Miyasato (2020) manifestó que “es importante apoyar a líderes para la gestión en su equipo acompañe a los empleados avanzar exitosamente hacia la nueva normalidad en esta etapa” (página 70).

Es importante comprender cómo los trabajadores conciben el Clima social de su entidad, su impacto en el desempeño laboral y cómo su trabajo le permite satisfacer sus necesidades. La percepción del Clima laboral estará relacionada con el apoyo del trabajador. Si es positivo aumentará la confianza; por el contrario, si el trabajador se diferencia de su ambiente laboral y trabaja con necesidades e intereses personales, surgirá desconfianza y oposición al cambio.

Las personas cuando se hacen promesas: Trabajan juntos. Sienten que lo que han hecho ha tenido mucho éxito. Toman decisiones juntas. Un informe de una consultora en gestión de recursos humanos (Deloitte, 2018) mostró que las organizaciones en América Latina consideran el bienestar del trabajador mediante planes de salud laboral y mejorar las condiciones personales del empleado, sin importarle si es internamente en la organización o no. Estas medidas también ayudan a mejorar el clima y las relaciones laborales.

Aquí es donde es necesario e importante desarrollar planes de salud laboral, es necesario comprometerse con los gerentes de recursos humanos para organizar e implementar adecuadamente estos planes y hacerlos parte de

la cultura organizacional.

Cada organización tiene su propia personalidad, la cual es diferente a otras entidades, y prevalece el comportamiento de sus trabajadores. Por lo tanto, los líderes deben buscar y crear un entorno propicio para lograr los objetivos organizacionales al tiempo que satisfacen las necesidades psicológicas y sociales de los empleados (Victoria, 2014, p. 12).

En los últimos meses, múltiples estudios y encuestas han demostrado que esta tendencia ha aumentado desde 2020, y ahora nos enfrentamos a la COVID-19. Las entidades y sus socios deben esforzarse por acelerar la autonomía, la autoeficacia y las oportunidades de desarrollo. Debido a la pandemia de COVID-19 y el encarcelamiento prolongado, así como a otras emociones fuertes causadas por esta nueva enfermedad, puede ser abrumador y el estrés del confinamiento puede conducir al agotamiento mental.

La publicación Great Place to Work (GPW) Perú (2020) menciona que, si bien la crisis de salud y económica aumentaron el estrés, ansiedad de muchos empleados (por factores sociales y otros factores), las organizaciones lo saben mejor que nadie.

Además, el impacto del virus en el empleado (ejemplo, por la muerte o el desempleo de un ser querido) tendrá diversas consecuencias emocionales, como el burnout y el agotamiento, e incluso experiencias y síntomas psicológicos, Como dolor, tristeza, indiferencia, ira o ansiedad.

GPW Perú afirmó (2020) “La pandemia de COVID-19 ha impulsado a las organizaciones a fortalecer aún más su humanidad y brindar a los colaboradores herramientas y recursos que les permitan alcanzar sus metas y afectar su salud física, y psicológica” (p. 45). Lo más importante en la entidad es hacer que los

trabajadores de manera voluntaria hagan su mejor esfuerzo, no solo para cumplir con los requisitos de los mismos.

Según (Salanova & Schaufelli, 2009, p. 21), definen participación como el esfuerzo voluntario de los miembros de la organización. Empleados dedicados son sobre ellos mismos Personas dedicadas y apasionadas.

Como señala (Garrido, 2009), “la participación está relacionada con la sinergia del trabajo” (pág. 11). Adquirir esta actitud positiva es precisamente el propósito de la participación. Del mismo modo, la organización del país ahora señala la razón.

El entorno laboral impacta de manera directa al compromiso y reconocimiento de trabajadores. Una compañía con un ambiente laboral adecuado presenta una alta posibilidad de lograr un nivel considerable de reconocimiento de sus trabajadores.

Desde este punto de vista, involucrarse no significa, trabajar mucho más allá del horario pactado sin respetar el equilibrio de vida/trabajo de los individuos, sino más bien, de cómo el trabajador mantiene la atención en su trabajo, dando ese plus de valor, en pos de un objetivo a lograr. El Engagement debe considerarse como un termómetro para determinar cómo está la organización motivacionalmente, identidad, vínculo entre trabajadores, objetivos y cultura (Cumpa, 2015; Espinoza, 2017; Silipu, 2017).

Por tanto, el grado de compromiso (Engagement) refleja la organización suele ser efímero porque no es apto para el trabajo diario metódico. En otras palabras, han aceptado oportunidades laborales desafiantes, que en muchos casos son temporales.

Sin un cierto grado de compromiso (Engagement) y el trabajo arduo de

los miembros, ninguna organización puede lograr el éxito. La organización debe promover una atmósfera de trabajo y el proceso humano en general, incluida los conocimientos, la voluntad y habilidades que los trabajadores requieren para lograr el trabajo. Gestión integral del desarrollo personal.

Como material de esta investigación, la empresa es una entidad de derecho privado en forma societaria, constituida en Lima en 1966 y trayectoria con más de 50 años en la industria automotriz peruana. Actualmente, cuenta con 110 trabajadores divididos en tres áreas Administrativos- Producción y Comercial. Además, tienen dos plantas industriales en Lima para la fabricación y mantenimiento de sus productos a gran escala. La empresa cuenta con certificación de OHSAS 18001 e ISO 9001.

En los últimos meses ha vivido situaciones desfavorables como la rotación de personal y el descontento. Para ello, la organización tiene la intención de actuar para lograr los beneficios y la satisfacción de sus empleados en la medida de lo posible en las condiciones permitidas por las leyes laborales vigentes, reconocer las fallas de gestión, tipos de tratos, negociación que tiene el gerente hacia los trabajadores pues no podemos desconocer que la falta de estabilidad y compromiso laboral afectará y al mismo tiempo agravan el deterioro del entorno socio-laboral.

Sin embargo, en la práctica, el compromiso se debilita, por lo que este estudio como objetivo: indagar en la relación entre variables: Clima Laboral Social y Engagement (compromiso - participación).

1.1 Planteamiento del problema.

En la investigación, plantea la siguiente interrogante:

¿Qué relación existe entre el Clima Social Laboral y Engagement en trabajadores

de una empresa industrial de Lima Metropolitana?

1.2 Justificación de la investigación.

Ayudará a establecer un vínculo entre el Clima de trabajo social y el Engagement (compromiso - participación) de trabajadores de Industrias Metropolitanas en Lima. En las últimas décadas, de acuerdo con las nuevas tendencias en la organización, el campo de la investigación en gestión del talento ha seguido expandiéndose y tomando el relevo, sin embargo, la relevancia de la optimización y la eficiencia es una de las prioridades que excede los intereses en recursos humanos. Cubre las prioridades en la entidad. Hacerla cada día más competitiva en el mercado laboral, la situación actual y la globalización exige que las organizaciones de hoy sean más eficientes.

Justificación teórica.

En el enfoque teórico, su motivo de estudio es establecer relación entre variables: Clima Laboral Social (en psicología del trabajo) y el Engagement (psicología positivista). El pleno conocimiento de estas variables, especialmente posible relación, permitirá adaptar estrategias para no solo ser la organización con estándares de calidad, también sea competitiva involucrando a los empleados. La organización y aumento de las variables Conocimientos existentes y utilizarlos para recopilar información sobre la población de investigación.

Justificación metodológica.

Esta investigación tiene sentido, porque es extremadamente importante para mantener un buen clima organizacional; porque puede estabilizar a los empleados y ayudar con la misión organizacional.

Justificación práctica.

Justifica realizar este presente estudio, porque es importante gestionar en la actitud humana una estrategia para la organización, siendo útil para los trabajadores, esto proporcionará información sobre las causas que afectan el Clima Social Laboral con el Engagement. Permite tomar precauciones y dar sugerencias para el desarrollo de la organización.

Justificación social.

Dado que esta investigación es pragmática, se brindará recomendaciones de intervenciones, seminarios, capacitación para contribuir en pro de buenas condiciones y ambiente laboral favorable que ayuda a incrementar la productividad organizacional.

1.3 Delimitación y limitaciones de la investigación.

Espacial.

La presente investigación realizó en los trabajadores de la organización cuyas edades oscilan entre los 20 – 70 años. Se dividirá en rangos de tiempo de servicio y áreas laborales. Para el recojo de la información se empleó los cuestionarios correspondientes a cada individuo por un espacio de aproximadamente 40 minutos.

Limitaciones.

Tiempo.

Para coordinar con las jefaturas de áreas obtener los horarios de trabajo del personal con permanencia. Sin embargo, esta limitación no impedirá con los objetivos del estudio.

1.4 Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo general.

Determinar la relación existente entre Clima Social Laboral y Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral “**Relación**” con la dimensión “**Vigor**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral “**Relación**” con la dimensión “**Dedicación**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral “**Relación**” con la dimensión “**Absorción**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral “**Autorrealización**”, con la dimensión “**Vigor**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral “**Autorrealización**”, con la dimensión “**Dedicación**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral “**Autorrealización**” con la dimensión “**Absorción**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral

“**Estabilidad**” con la dimensión “**Vigor**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.

- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral “**Estabilidad**” con la dimensión “**Dedicación**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- Determinar la correlación entre la dimensión de Clima Social Laboral “**Estabilidad**” con la dimensión “**Absorción**” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

Con base a referencias bibliográficas tanto de bibliotecas, redes cibernéticas hemos encontrado estos antecedentes.

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Mogrovejo (2020), tiene como objetivo en analizar la influencia del clima social laboral y la motivación del personal. En una muestra de 218 trabajadores del Hospital Liborio Panchana Sotomayor en Ecuador, aplicó la Escala de Clima Social Laboral (WES). Sus resultados mostraron la infraestructura no era apta para las actividades que desarrollan, los jefes no brindan el apoyo necesario y existe un inadecuado ambiente laboral. Concluyo que si existe correlación entre las variables, el coeficiente obtenido es 0.937 y relevancia de 0.000, indicando correlación positiva y fuerte.

Ancín (2019), Investigó "La incidencia del Engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso afectivo del colaborador" con una muestra de 89 supervisores (líderes) y 608 trabajadores donde aplicó la escala Utrecht Work Engagement Scale, el resultado es que existe relación entre las variables y que el engagement del supervisor incide de manera significativa en el compromiso afectivo del trabajador.

Cerda y Parada (2018) Investigó "Clima laboral y compromiso en Coopelan Ltda.". Su muestra incluye 47 trabajadores de diferentes campos (gerencia, asistente de gerencia, jefes de distrito y departamento, personal administrativo y de campo); la herramienta UWES (Utrecht Work Participation Scale) se utiliza para medir la participación y evaluar otros entornos de trabajo

variables, cuestionarios Applied Litwin y Stringer . Los resultados reflejados muestran que la participación de los encuestados es alta.

Silva, Caminos, Pereyra y Pérez (2018), Discutió el desgaste y el nivel de participación de los call center en Argentina. Consideró la muestra de 76 trabajadores. En cuanto a método, es un corte transversal descriptivo. Para recopilar datos, usaron herramientas: MBI y UWES-17. Estos resultados muestran que en comparación con la variable sociodemográfica género, son menores el burnout y la participación, así como la severidad de la dimensión de agotamiento emocional (burnout). También señaló claramente que no hay diferencia estadística relevante en ninguna subescala de participación por género, edad y antigüedad de las variables sociodemográficas en la organización. Haciendo hincapié en los resultados de la estructura de participación, el resultado es que el 100% de las muestras son bajas en las tres dimensiones de la escala.

Rodriguez (2017), Se realizó un relevamiento del ambiente organizacional de la industria de producción de plásticos y su relación con la productividad, y se realizaron tipos de estudios descriptivos relacionados. La población estuvo conformada por 28 colaboradores de producción; con el fin en estudiar su situación real organizacional. 24 una tabla de observación y la Escala de Clima Social Organizacional de Rudolf H. Moos; también aplicó medición de productividad por el insumo de trabajo. Organice la productividad de los empleados en 7 meses. El resultado muestra relación entre clima laboral y productividad, pero particularmente, no es decisivo para aumentar o disminuir la productividad.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Bravo (2019), en la muestra de 42 servidores públicos, de la Institución de Red Salud – Chiclayo, aplicó la Escala Wes de Moss, los resultados muestran: 81 % de encuestados opinaron existía un clima indiferente, el 19% de los encuestados opinaron que existe un clima organizacional participativo. Concluyó: No hay relación estadística relevante entre clima y satisfacción laboral, aunque ha comprobado la correlación entre ellos, aceptando la hipótesis nula.

Lázaro (2019), La Escala de Participación Laboral de Utrecht se aplica a 181 trabajadores del sector financiero de Lima Metropolitana. Los resultados muestran que cuanto más felices son los empleados, mayor es su participación en la empresa.

Messarina (2019), El Cuestionario de compromiso de UWES se aplicó a 100 trabajadores de una empresa privada. Los resultados confirmaron la relación altamente significativa. Se concluye: empleados dedicados les gusta trabajar, sienten reconocimiento y cultivan una mayor motivación, iniciativa, sentido de responsabilidad y participación en la organización. Esto aumentará la productividad y, por lo tanto, aumentará la rentabilidad de la empresa.

Reynoso (2019) El propósito de su investigación fue determinar el ambiente de trabajo social de la empresa textil en el distrito de estampación de Chíncha. Es cuantitativo, no experimental y exploratorio, utiliza un muestreo probabilístico con una muestra de 116 trabajadores entre 20 y 54 años, y toda la población tiene la posibilidad de ser seleccionada; las herramientas Se utilizan Rudolf H. Moos, Bernice S. Moos y Edison Trickett WES Labor Social Climate Scale. Los resultados: El 56% se encuentra en el nivel medio, el 40.5% está ubicado en el nivel de tendencia a bueno y el 3.4% está en el nivel bueno del

clima social laboral.

Sarmiento (2018), Se realizó un estudio a 38 empleados de Nacional de Coca S.A. Se aplicó la escala de Clima social Laboral -WES y Engagement - UWES. Los resultados muestran la significancia es del 5%, lo que confirma la correlación entre Clima social laboral y Engagement.

2.2 Bases teóricas.

Dentro del marco conceptual se incluye:

2.2.1 Clima Social Laboral.

Es la evaluación del entorno social del trabajo, comprende la realidad en función de la misma (Fernández, Ballesteros, & Sierra, 2010, p. 37).

Esta definición se acerca al Clima laboral u organizacional; sin embargo, la diferencia radica principalmente en los métodos desarrollados.

Al discutir el ambiente de trabajo, autores como Forehand & Gilmer (1964) consideraron las características de una entidad, a saber: distinguir una organización de otras organizaciones, que es relativamente persistente y afecta el comportamiento en la organización. Como variable en un contexto dado, el clima laboral afecta directa e indirectamente a la estructura del colaborador, por pertenecer a la organización, lo que afectará su percepción de la organización y de los compañeros. (Página 361).

El concepto de ambiente de trabajo social está inmerso en la llamada psicología ambiental. Aparece por el impacto de la degradación ambiental en la vida, la atención se centra al impacto de la el medio ambiente en las personas, La influencia de su comportamiento y actitud. En la psicología, este entorno no es neutral, más bien hay cultura y economía de por medio. (Weinert A.,1985, p.

30).

Por tanto, una organización es un entorno cultural que distingue dos dimensiones: cultura material, (objetos, herramientas, estructuras arquitectónicas) y cultura intangible compuesta por conocimientos, leyes y estructuras sociales. Por tanto, los que integran la organización tienen juicios o conceptos, así forman el concepto de clima organizacional (Davis y Newstrom, 1991, pág. 38).

Al referirse al trabajador como una persona social, lo convierte en parte de un sistema en el que interactúa constantemente con reglas, pares, normas y leyes, lo que le permite desempeñar roles específicos de acuerdo con el entorno en el que se desenvuelve. Diferentes estructuras, metas y cultura han dado lugar a múltiples cogniciones del sujeto. Si bien existen diferencias basadas en la cognición de sus pares y superiores, éste debe asumir implícitamente el rol establecido dentro de la organización.

Sin embargo, el carácter único y las características de personalidad del ambiente de trabajo no garantiza que los colaboradores que trabajan en la misma organización perciban el ambiente de trabajo social de la misma manera, es decir, la personalidad es variable en la percepción; sin embargo, el ambiente de trabajo social tiene Algunas cosas en Componentes comunes, estos componentes se originan a partir del juicio de los colaboradores, establecen su entorno de trabajo, como la configuración global de su entorno, y son considerados como sus atributos relacionados.

Por tanto, al describir la representación del entorno social laboral, la percepción del individuo de los atributos organizacionales y el juicio de la existencia de determinadas características psicológicas en el entorno laboral

interfieren con la realidad ambiental.

Para entender el clima de trabajo social es necesario definir el rol del sujeto en la organización, éste es afectado por configuración estructural de la misma, tiene historia y se ha desarrollado por la Interacción social, preparación académica y valores, El entorno y factores que dieron a cada disciplina una idea especial (Tallman, 1932).

Argyris (1958) señaló un factor considerado en el clima laboral, en su filosofía de aprendizaje corporativo, propuso cambios en la organización son posibles, por el concepto de inteligencia organizacional, es decir, la misma puede proactivamente proceder el cambio; sin embargo, es necesario llevar a cabo este cambio e imaginarse a sí misma. Como inteligencia organizacional debe estar en un ambiente de trabajo estable, porque para hacer posible un cambio efectivo, debe apoyarse en su estructura, el sistema de influencia en el individuo, es decir, el ambiente organizacional.

Actualmente, muchas empresas buscan establecer un entorno que apoye la productividad para sobrevivir, lo que significa resistir crisis, adaptarse y resolver problemas; sin embargo, con el fin de hacer esfuerzos exitosos, deben considerar aspectos importantes, como el recurso humano (Gómez, 2008, p. 56).

En cuanto al método de medición del clima laboral social, autores han propuesto dimensiones como elementos constitutivos. Sin embargo, en la teoría socio-ecológica, la escala climática social (Fes, Wes, Cies, Ces), Moos, Moos y Trickett (1984) consideró la dimensión del trabajo social climático, es decir, el trabajo de investigación busca autonomía, perspectiva en planificación y realizar las tareas.

Estos autores plantean tres dimensiones para describir completamente el

entorno de trabajo social y considerar estas dimensiones al construir la escala de entorno de trabajo social.

- **Relación**, Permite evaluar a los empleados comprometidos, como el interés hacia ellos, y cómo motivarlos laboralmente.
- **Autorrealización**, la autodeterminación de los trabajadores en sus actividades, de manera puedan planificar, controlar eficientemente el cumplimiento de las mismas, tratar de generar productividad en la organización.
- **Estabilidad**, Se refiere a las expectativas de los empleados de la empresa, el trabajo que realizan, su comprensión del papel que desempeñan en los planes y estándares de la empresa, importancia hacia la innovación, nuevas propuestas y énfasis en la creatividad Contribuciones a un ambiente de trabajo agradable.

Teorías relacionadas al Clima Social Laboral.

Partiendo de que el ambiente de trabajo social es la percepción del colaborador sobre los antecedentes de su ubicación o puesto de trabajo. A continuación, las teorías sobre concepto de ambiente laboral social y su impacto en la organización.

Teoría de las relaciones Humanas.

Mc Gregor (1960) autor que dio a conocer dos modelos opuestos que los denominó: Teoría "X" y Teoría "Y".

Teoría X. Es el hecho de las personas estén dispuestos a trabajar y lo evitan, por lo que las personas deben ser alentadas, controladas y en ocasiones amenazadas para cumplir con el objetivo organizacional, porque el único

incentivo para los trabajadores es el salario.

Teoría Y. Esta teoría tiene una visión positiva de que el desempeño humano depende de ciertas condiciones. El trabajo es fuente de satisfacción y asumir responsabilidades en condiciones normales; para los humanos, una recompensa importante es satisfacer las necesidades de autorrealización. (Cortes, 1996, pág. 20). La investigación de McGregor (1960) no ha recibido apoyo empírico, pero son muy útiles como referencias para otras encuestas.

Teoría del Clima Social.

De Brunet 3 variables. Existen diversos factores en el ambiente laboral, que son constantemente investigados y son de mayor importancia para la organización (Brunette, 1987, pp.43-45), y también los categoriza de la siguiente manera:

Psicológicos individuales. Estos procesos psicológicos hacen referencia a la necesidad de establecer relaciones sociales por lo que los demás necesitan, establecer compromiso y empatía con la empresa, establecer un sentido de pertenencia a la organización y equipo de trabajo, establecer relaciones, comunicación y reacciones que se dan dentro de la empresa o relacionados con sus miembros condicionan.

Factores grupales. Se refieren a las visiones colectivas y compartidas de la realidad laboral de la empresa, involucrando los aspectos sociales y tecnológicos de las actividades de la empresa, y promoviendo el crecimiento personal. Esto da como resultado un clima agradable, minimizando los factores que pueden causar conflicto.

Factores organizacionales. Según las características de cada organización, se cree que la misma afecta el clima laboral, especialmente el comportamiento de los empleados, afectando así la productividad empresarial. Los principales aspectos organizativos son: comunicación, políticas, estructura organizativa, riesgos laborales.

La Teoría del clima organizacional.

De Likert (1968) el comportamiento del trabajador en la organización es por la condición administrativa y otras que perciben: la información, percepción, esperanza, habilidades y valores. Es decir, para los trabajadores, es importante que vean las cosas, en lugar de la realidad objetiva. Varios factores que afectan la percepción del clima de un individuo incluyen el rango y posición en la organización, salario devengado, personalidad y parámetros relacionados con el entorno, la tecnología y el entorno laboral. Sistema de organización. Para el mismo autor, hay tres tipos variables que determinan características organizacionales y afectan el clima: causales, intermedias y finales.

Variables causales. Se definen como variables independientes, que determinan la dirección del desarrollo organizacional y los resultados.

Las características de las variables causales son:

- a) Pueden ser modificados o convertidos por la gerencia.
- b) Son variables independientes (causalidad), lo que significa que si se modifican estas variables provocarán que se modifiquen otras variables; si estas se mantienen invariables, generalmente no se ven afectadas por otras variables; si estas permanecen invariables, generalmente son no afectado por otras variables.

VARIABLES INTERMEDIARIAS. Reflejan el estado interno, se manifiesta como: motivación, actitud, desempeño, comunicación y decisiones. Forman parte del proceso organizativo.

VARIABLES FINALES. Son producidas por la acción conjunta de variables causales y variables intermedias, que reflejan resultados en una empresa: productividad, pérdidas y ganancias.

La combinación de estas nos permite identificar cuatro sistemas diferentes, cada uno de los cuales producirá un tipo de ambiente de trabajo diferente. Likert y Likert propusieron una técnica llamada "Perfil de la organización" para verificar los tipos de sistemas que operan en una organización.

La teoría cognitiva.

Weinert (1981) registró estos factores que influyen:

- a) Opiniones personales sobre el entorno laboral.
- b) Atribuyó el esfuerzo personal al valor de determinados resultados favorables.
- c) Herramientas conocidas relacionadas con los resultados anteriores.
- d) Sus expectativas laborales afectarán su comportamiento y actitud laboral.

Al presentar el clima de trabajo social desde diferentes métodos, nos permite ver las variables que afectan la productividad, el desempeño, el ausentismo y la confianza. Buscando armonía en el medio ambiente, mejora continua.

La teoría del ambiente de trabajo social hace uso de la estructura organizacional (estructura subjetiva del entorno y dimensiones sociales, como

confianza, apoyo mutuo, autonomía, emociones, reglas, equidad). Para utilizar métodos específicos a la hora de evaluar el clima laboral (Blanch, Espuny y Artiles, 2003).

Teoría del Clima Social Laboral.

Moos e Insel, los autores definen la atmósfera de trabajo social como "personalidad ambiental basada en las percepciones de los trabajadores sobre el medio ambiente", la relación de este sistema ambiental – personal, así como la adaptación están mediatizadas por la interpretación cognitiva del sujeto. (Casullo, 1998).

Para Moos, R. (1974), El ambiente de trabajo juega un papel decisivo en la salud y el bienestar de un individuo. Considera la combinación de variables organizacionales, sociales y físicas. Numerosas definiciones (si no la mayoría) se basan en el entorno de trabajo. La escala de Moos fue desarrollada originalmente por Moos e Insel en 1974 para medir la atmósfera social en el trabajo. En 2008, Moos lo actualizó y organizó en tres dimensiones, integrando 10 factores o subescalas con 90 ítems.

Diferentes autores han mencionado las características como parte del entorno laboral desde diferentes perspectivas. Ejemplo, (Moos, Insel y Humphrey, Psychological Research Scale Work Social Environment., 1974) nombraron el entorno laboral entorno social, posicionando la relación interpersonal, la percepción y entorno físico, todos conectados a la forma. un entorno de trabajo de la sociedad.

Variables del Clima Social Laboral.

- Variable del ambiente físico: Se refiere al espacio y condiciones (ruido, calor, frío, entre otras, contaminación, instalaciones, máquinas, etc.)

- Variables estructurales: Estructura formal, estilo de política, contratación, normas, procedimientos, entre otras.
- Variables del ambiente social: Son las relaciones interpersonales dentro de la entidad.
- Variables del comportamiento: Se refiere a la productividad de la organización, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensión, estrés etc.

La Escala de Clima Social Laboral - WES -como medición.

Dentro del enfoque general de modelos, se considera el siguiente instrumento para el análisis: WES de (Moos R. , 1974).

WES fue desarrollado por R. H. Moos e Insel en 1974 con otras escalas desarrolladas en la Universidad de Stanford. El trabajo de Moos (1974) y los resultados del mismo año (1974) (en determinados entornos específicos: hospitales, centros de rehabilitación, etc.) encontraron la base teórica básica. Para aclarar la aplicabilidad de esta herramienta, Moos et al. Desarrollaron una escala de clima social en el entorno laboral.

Características del Clima Social Laboral.

- El Clima Social es una configuración especial de variables.
- Aunque el clima puede seguir siendo el mismo, los elementos pueden ser distintos.
- El clima de trabajo social tiene transcendencia, pero no perdurable, cambia por intervención.
- El ambiente de trabajo social depende en gran medida de las características, comportamientos, actitudes, expectativas de otras personas, su realidad social y cultural.

- El ambiente de trabajo social es externo a los individuos, pueden ser como agente aportador natural.
- El clima de trabajo social se basa en características externas que percibe el actor. Aunque sus resultados son fáciles de identificar, es difícil de describir con palabras.
- Tiene un impacto en la conducta.

Los elementos antes mencionados forman parte de un ambiente social específico, tienen características propias, y en cierta medida representan la identidad organizacional e influyen en la conducta del trabajador.

Esta forma de identidad empresarial puede ser positiva o negativa, al igual que la personalidad humana. Si esta visión de los empleados es negativa, destruirá la relación entre los empleados y organización, tendrán dificultad de adaptación al entorno. Es posible que una empresa no siempre comprenda su identidad e imagen proyectada.

En este sentido, es obvio no solo considerar la importancia de analizar el entorno laboral social interno de la empresa, sino también considerar la necesidad de analizar su entorno social laboral, pues si se toman en cuenta las condiciones anteriores, se notará y caracterizar la personalidad del individuo y la empresa. El ambiente determina la efectividad de su imagen y productividad. (Ramos, 2012, pág.32).

Dimensiones del Clima Social Laboral.

Esta escala WES se compone de tres dimensiones básicas: relación, autorrealización y estabilidad / cambio.

- **Relación:** dimensión compuesta por sub escalas de impacto, cohesión que se utiliza para evaluar el interés y la participación de los empleados,

apoyo a ellos y motivación.

- **La autorrealización**, también conocida como orientación a metas, se aprecia a través de sub escalas de autonomía, organización y estrés que evalúan la autosuficiencia y decisiones propias, así como énfasis en planificación. eficiencia y trabajo. La finalización de tareas y grado de urgencia laboral dominante del entorno.
- **Estabilidad / cambio**: apreciación de sub escalas: claridad, control, innovación y comodidad; evalúan las expectativas de los empleados sobre sus tareas diarias y la medida en que explican reglas y planes de trabajo; la dirección utiliza estándares y presiones a los empleados; la importancia de la diversidad, el cambio y las nuevas propuestas, y la contribución del entorno material a la creación de un ambiente de trabajo agradable.

2.2.2 Engagement.

En cuanto al Engagement, el término aparece dentro del nuevo marco dinámico que asume la organización actual, requiriendo empleados proactivos, asociados al trabajo y comprometidos con la calidad organizacional. Kanh (1990) citó (Moreno, A; Jiménez, B. y Garroza, E. (2013) se encuentran entre los primeros en mencionar el término "compromiso", que es una energía concentrada que se utiliza para lograr las metas organizacionales. Describe el término "compromiso" Empleados, es decir, físicamente, emocional y cognitivamente comprometidos con su trabajo.

El compromiso es parte de la investigación sobre el agotamiento, porque los empleados que sufren agotamiento, los altamente comprometidos o quienes muestran fuerte compromiso laboral, como actividades exigentes, ellos ven retos

personales y profesionales en sus actividades laborales, por eso hacen todo lo posible para lograr el éxito del trabajo y de la empresa.

Sin embargo, existe otra mirada, si bien asume el Engagement es contrario al burnout, es vida este concepto y lo define como una actitud positiva relacionada con el logro laboral, con vitalidad, dedicación y enfoque es característico (Salanova, Schaufeli, Walter, 2009) donde la vitalidad se refiere a energía y resistencia mental, mientras se trabaja duro en lo realizado. De igual manera, estos autores utilizan el término "compromiso" en inglés", La dedicación se considera la conexión psicológica con el trabajo.

La definición de Engagement propuesta por Schaufeli, Salanova, Gonzales, Roma y Bakker (2002) considera el Engagement positivo en relación al entorno laboral, es vitalidad, dedicación y concentración. La participación no es solo momentánea, se refiere al emocional duradero, sin enfocarse en objetos, eventos o situaciones específicos.

- La resistencia es energía mental.
- La dedicación significa un alto grado de compromiso laboral, al mismo tiempo que muestra la importancia, entusiasmo, inspiración y sentido de crecimiento laboral.
- Cuando esté completamente concentrado en su trabajo, experimentará el tiempo "volando" y surgirán problemas cuando no esté en contacto con lo que está haciendo debido al intenso disfrute y concentración.

La importancia de participar en la organización es fundamental para lograr una gestión estratégica exitosa. Específicamente, el Engagement ayuda a que los empleados se sientan conectados, autoeficacia, profesionalismo, compromiso y a hacer la mayor contribución a su trabajo, lo que permite a la

empresa retener a los empleados; además, mediante el establecimiento de una gestión de participación estratégica, la organización Ser profesionales clave que ayuden a la empresa a posicionarse y destacar a pesar de la crisis o el cambio acelerado del entorno en el que se desenvuelve. (Empléate, 2016, pág.14).

Teorías del Engagement.

Teoría del rol.

Como sugiere el nombre, esta teoría explica las posibles relaciones entre los trabajadores, sus puestos y los roles que desarrolla en particular. Según Kahn et al. (1964), la teoría establece que los trabajadores de su organización ocupan puestos y que estos puestos están asociados a una serie de actividades. En palabras de Kahn, la relación entre la experiencia personal y su función laboral se basa en la motivación.

Modelo estructural.

Maslach & Leiter (1997) explicaron que las características de la dedicación son la energía, la participación y la eficacia en el lugar de trabajo, que son opuestas al burnout y sus dimensiones (citado por Silva & Vivas). Definitivamente, la participación aparece como contraparte a lo anteriormente mencionado.

2.2.2.1.3 Teoría de la conservación de recursos COR

Como citó Hobfoll en 2011 (Silva y Vivas, 2016), los trabajadores enfrentan presiones a través de los recursos para presentar a esta persona como el administrador de su propio mecanismo. En otras palabras, crearán obstáculos para afrontar el estrés.

Modelo de intercambio social.

Como dijo Sachs en 2006, la teoría del intercambio social proporciona una teoría para explicar por qué trabajadores se comprometen con el trabajo. Es decir, ellos optarán por hacer promesas a su empresa en distintos grados y responder a los recursos que obtengan de ella, por lo que se sentirán obligados a responder con mayor participación (citado de Arunkumar y Renugadevi, año 2013). Cuantos más recursos proporcione la organización, mayor será la participación.

Modelo de demandas y recursos laborales.

Esta teoría explica en detalle cómo los factores, necesidades y recursos, afectan la motivación laboral.

Como plantean Bakker y Demerouti (2013), puede explicar, predecir bienestar y desempeño organizacional; también mencionaron la popularidad por estos factores:

- 1) **Proceso de deterioro de la salud** (energético)
- 2) **Proceso motivacional.** Bakker y Schaufelli. (2003) señalaron la necesidad de trabajar por fatiga o problemas físicos y mentales.

Factores que favorecen el Engagement.

Los trabajadores utilizar sus habilidades y brindan actividad, libertad e información sobre el desempeño. Esto hace el trabajo sea desafiante.

Las condiciones laborales adecuadas.

Las investigaciones demuestran que el entorno físico informado por los trabajadores no es muy peligroso ni incómodo. Factores como la temperatura y la luz del ambiente no deben ser extremos. La mayoría de los empleados prefieren trabajar cerca de sus hogares, instalaciones limpias y parcialmente

modernas y herramientas y equipos convenientes. (García y Uscanga, 2008, p. 29).

Dimensiones del Engagement.

- **Vigor.** Se refiere a tener un alto nivel de adaptabilidad psicológica en jornadas largas, se ve afectado por realizar grandes esfuerzos para completar la tarea encomendada y persistir en las dificultades.
- **Absorción.** Esta dimensión significa un alto grado de concentración y tolerancia para las tareas diarias del trabajo; entendiendo así que los empleados han perdido el concepto de tiempo para disfrutar de las tareas anteriores.
- **Dedicación.** Finalmente, esta dimensión generará un sentido de conexión, complicidad, orgullo y entusiasmo entre los empleados, hasta que sus tareas laborales se conviertan en un desafío para él mismo.

Competencias de los trabajadores Engaged.

Hoy, las entidades necesitan personas dispuestas a realizar inversiones psicológicas en su trabajo (Salanova & Schaufelli, 2009, p.65). Demostrar lealtad Las siguientes habilidades demostradas por colaboradores de:

1) Competencias emocionales.

- Empatía.
- Optimismo.
- Confianza.

2) Competencias cognitivas.

- Vigilancia.
- Atención.
- Creatividad.

3) **Competencias motivacionales.**

- Curiosidad.
- Voluntad de aprendizaje.
- Aceptar el cambio.
- Autosuficiencia.
- Pro actividad.

4) **Competencias conductuales.**

- Negociación.
- Relaciones interpersonales.
- Gestión de tiempo.

Causas del Engagement.

Señaló (Cárdenas, 2014) motivos de participación:

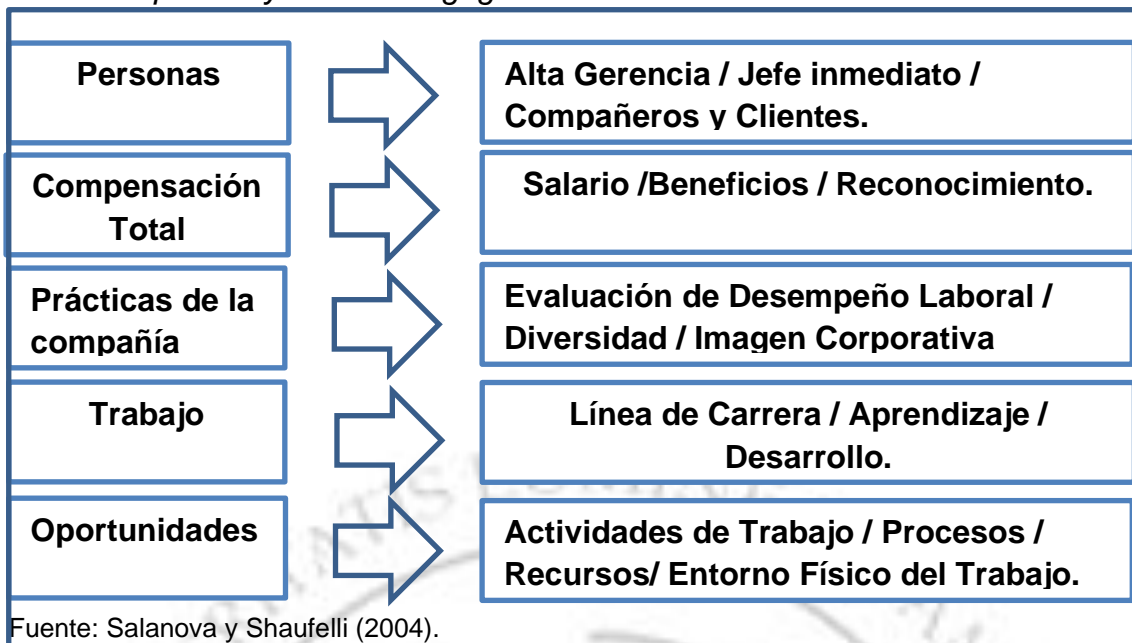
- Recursos laborales a disposición de los trabajadores, incluyendo autonomía, compañerismo, buen clima laboral y tareas diversas.
- Recursos personales, como la autosuficiencia para hacer un buen trabajo.

Factores del Engagement.

Salanova y Shaufelli señalaron en un artículo titulado "Compromiso de los empleados: nuevos desafíos en la gestión del capital humano" (Revista Financiera, 2004) que propusieron estos factores.

Figura 1

Factores que influyen en el Engagement.



Consecuencias del Engagement.

El resultado del compromiso de los empleados se refleja principalmente en la actitud; por el Clima social, compromiso laboral, baja disposición a dejar la empresa, desempeño laboral, todo lo cual refleja la salud en trabajadores, reduciendo estrés y Nerviosismo.

En comparación con los empleados poco comprometidos, los empleados dedicados se sienten más conectados con sus funciones laborales y tienden a ser más leales a la entidad para la que trabajan. En otras palabras, el compromiso se correlaciona positivamente con el desempeño y se convierte en predictor de comportamiento que excede lo esperado de los empleados estándar. (Demerouti, Bekker, Jensen y Shaufelli, 2001, p. 45).

2.3 Definición de términos

A continuación, dé algunas definiciones de términos para facilitar la comprensión de esta investigación.

Capital humano. Capacidad productiva adquirida a través de la acumulación cognitiva general o específico (Becker y Gary, 1964, p. 78).

Clima social laboral. Bajo la interacción de las diversas características de la organización y los trabajadores, la percepción del entorno existente en varios tipos de trabajo (Moos & Trickett, 1984, p. 5)

Colaborador. Es la persona que interactúa en procesos. Está relacionado a la cooperación y coordinación. (Mogrovejo, 2020, página 70).

Engagement. (Salanova, 2009). se define como estado emocional positivo (vitalidad, dedicación y concentración). (Fernández y Guevara, 2015, p. 109).

Trabajador. Los trabajadores son personas físicas que prestan servicios subordinados a otras instituciones, personas o empresas a cambio de una compensación laboral.

Guerra (1998). "Actividades humanas apropiadas que utilizan nuestras capacidades físicas, morales e intelectuales; conducen a la obtención de producto o servicio necesario para satisfacer necesidades de ellos mismos y, a veces, de otras personas." (p.79).

Percepción. Es una parte importante de la conciencia, es parte de hechos difíciles de manejar y por lo tanto constituye la realidad vivida. Esta función de percepción depende de la actividad de los receptores afectados por procesos del mundo físico. La percepción se define como procesamiento de información, incluida la estimulación del receptor en condiciones que se deben en parte a las propias actividades del sujeto en cada caso. (Carterette y Friedman, 1982, p. 35).

2.4 Hipótesis.

2.4.1 Hipótesis General.

Existe correlación estadísticamente significativa entre las variables Clima Social Laboral y Engagement” en los trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.

2.4.2 Hipótesis Específicas.

- H₁ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Relación” con la dimensión “Vigor” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- H₂ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Relación” con la dimensión “Dedicación” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- H₃ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Relación” con la dimensión “Absorción” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- H₄ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Autorrealización” con la dimensión “Vigor” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- H₅ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Autorrealización” con la dimensión “Dedicación” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.

- H₆ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Autorrealización”, con la dimensión “Absorción” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- H₇ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Estabilidad”, con la dimensión “Vigor” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- H₈ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Estabilidad”, con la dimensión “Dedicación” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.
- H₉ Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral “Estabilidad”, con la dimensión “Absorción” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación.

3.1.1 Nivel de la investigación.

Se desarrolló nivel descriptivo y correlacional ya que “se verifica lo que se describe en todos sus elementos relevantes en un entorno” (Hernández, Fernandez y Baptista.2010, p.60)

3.1.2 Tipo de investigación.

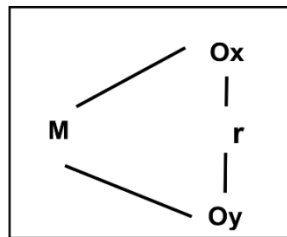
Es aplicado, se busca identificar las acciones que se requieren para modificar los comportamientos en forma concreta (Sanchez, H. y Reyes, C, 2015).

Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo pues se utilizan instrumentos de medida para la recaudación de datos (pruebas psicométricas) y el estudio de los mismos se realiza con análisis estadísticos.

3.1.3 Diseño de investigación.

El diseño no es experimental, según Hernández, Fernández & Baptista (2010), no experimental, son trabajos realizados sin manipular la variable, los fenómenos observados naturalmente y luego se analizan. En términos de diseño de transacciones, porque los datos se recopilan en un momento y una vez.

El diseño de investigación se puede apreciar mediante la siguiente representación gráfica.



Donde:

M = Muestra

Ox = (clima laboral)

Oy = (Engagement)

R = Relación entre las variables.

3.2 Participantes.

Esta investigación, que forman todos los participantes: trabajadores de la empresa industrial en Lima Metropolitana.

3.2.1 Población.

Está conformada por 110 trabajadores industriales en Lima Metropolitana en diferentes áreas laborales.

Tabla 1*Población*

ÁREAS	CANTIDAD	MASCULINO	FEMENINO
Gerencia general	1	1	
Gerencia administrativa	1		1
Área comercial	8	3	5
Área de contabilidad	6	4	2
Área de costos y presupuestos	1		1
Área logística	3	1	2
Área marketing	1		1
Área de recursos humanos	3		3
Área seguridad y salud	2	2	
Área de soporte T-I	1	1	
Área de almacén	2	2	
Área de proyectos	6	4	2
Área de producción	75	70	5
TOTAL		88	22

3.2.2 Muestra.

Conformada por toda la población que labora en una empresa industrial de Lima Metropolitana. Según (Eyssautier, 2002, p. 196) "población son personas similares en más aspectos y forman el estudio.

Se utilizó técnica censal según menciona Bavaresco de Prieto (2001), El censo es el estudio de elementos en la población para obtener información.

Tabla 2*Muestra*

GENERO	CANTIDAD COLABORADORES	%
Masculino	88	80%
Femenino	22	20%

NOTA: N 110

Originalmente la muestra se estableció 110 trabajadores, lo cual al momento de realizar el levantamiento de información se encontró a 104 trabajadores presentes, algunos estaban de vacaciones y otros con licencia. Los trabajadores quienes tienen diversas edades que van desde 20 a 70 años de edad.

3.3 Variables de la investigación.

3.3.1 Clima Social Laboral.

Tabla 3

Concepto Operacional de Clima Social Laboral

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Social Laboral	Valoración obtenida para el Clima Social Laboral a partir de la aplicación Escala de Clima Social Laboral (WES de Moss)	Relaciones	Implicación Cohesión Apoyo	Escala Ordinal
		Autorrealización	Autonomía Organización	
		Estabilidad	Presión Claridad	
		Cambio	Control Innovación	
			Confort	

3.3.2 Engagement.

Tabla 4

Concepto operacional del Engagement.

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Valoración obtenida para el Engagement a partir de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo	Vigor	Energía para trabajar Deseos por realizar el trabajo Persistencia en el trabajo	Escala Ordinal
		Dedicación	Identificación con el trabajo Inspiración laboral Trabajo como fuente de retos y realización profesional	
		Absorción	Concentración en el trabajo Agrado por el trabajo Involucramiento laboral	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se aplicó al personal administrativo junto con el cuestionario de manera presencial usando los protocolos de Bioseguridad dado por la coyuntura.

En cuanto al cuestionario, Sandoval (2002) señaló que un inventario de temas específicos con el fin de realizar un análisis integral de las dimensiones de investigación de la población humana a investigar.

3.4.1 Instrumentos.

Para recolectar información en la encuesta, usó esta escala:

- 1) Escala de Clima Social Laboral WES (Work Environment Scale) de Moss R. H. Moos, B. S. Moos y E. J. Trickett.
- 2) Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo.

Escala de clima social laboral WES.

Diseñada por Moos, B. S. Moos y E. J. Trickett los actores que intervienen en el clima social laboral.

Ficha Técnica de la Escala de Clima Social Laboral WES

Nombre Original:	Work Environment Scale.
Autores:	R. H. Moos y E. J. Trickett.
Procedencia:	Estados Unidos
Año:	1979
Dimensiones:	Relaciones, Autorrealización y Cambio
Adaptación Mexicana:	García, A. Ortega, P. Reyes, I.
Año:	2014
Adaptación peruana:	Chacón Salazar, Geidy Lizeth
Año:	2018
Duración:	De libre terminación
Aplicación:	Adultos
Significación:	Es una escala que evalúa aquellas características denominadas socio-ambientales y las relaciones personales en el trabajo.
Ámbito:	Organizacional

Dimensiones que evalúa: Dimensión Clima Laboral, dimensión Aspectos Físicos, dimensión Normatividad Organizacional

Se modificó en 90 entradas, se eliminaron 72 entradas y se conservaron 18 entradas en la nueva estructura.

Los puntajes son:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1 = Totalmente Desacuerdo (TD) | 4 = De Acuerdo (A) |
| 2 = Muy en Desacuerdo (MD) | 5 = Muy de Acuerdo (MA) |
| 3 = En Desacuerdo (D) | 6 = Totalmente de Acuerdo (TA) |

Confiabilidad del instrumento Clima Social Laboral – WES.

Se busco la consistencia interna en las dimensiones: Relación-Autorrealización- Estabilidad/ Cambio. Propuesta por R. H. Moos y E. J. Trickett. Para dicho propósito se ha aplicado la correlación ítem-total. Robinson sugiere valores mayores a 0,20 para la correlación ítem-total para investigaciones descriptivas. (Anderson, 1999, p.105).

Otro criterio para confiabilidad del cuestionario de R. H. Moos y E. J. Trickett es el Alfa de Cronbach. Con validez de 0,70, a 0,60 para estudios descriptivos. (Anderson, 1999, p. 105).

1. Confiabilidad para las Dimensiones de Clima Social Laboral.

Tabla 5

Confiabilidad para la dimensión -Relación

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Correlación Ítem – Total
P1	3,65	1,419	0,71*
P2	3,83	1,250	0,78*
P3	3,99	1,170	0,72*
P4	3,94	1,245	0,49*
P5	4,06	1,298	0,66*
P6	3,86	1,303	0,49*
P7	4,03	1,218	0,70*
Alfa de Cronbach = 0,83			

*p < 0,05

n = 104

Tabla N.º 5 aprecia el análisis de la dimensión Relación que muestra correlación ítem-total varía entre 0,49 a 0,78, con confiabilidad Alfa de Cronbach 0,83. Consecuentemente, ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 confirman la confiabilidad para la dimensión Relación.

2. Confiabilidad para las Dimensiones de Clima Social Laboral.

Tabla 6

Confiabilidad para la dimensión -Autorrealización

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Correlación Ítem – Total
P8	4,17	1,218	0,70*
P9	3,88	1,146	0,49*
P10	4,03	1,110	0,68*
P11	3,92	1,112	0,73*
P12	3,95	1,210	0,75*
Alfa de Cronbach = 0,85			

Tabla N.º 6, se aprecia el análisis de la dimensión Autorrealización que muestra correlación ítem-total varía entre 0,49 a 0,75, con confiabilidad Alfa de Cronbach

0,85. Consecuentemente, ítems 8, 9, 10,11 y 12 confirman la confiabilidad para la dimensión Autorrealización.

3. Confiabilidad para las Dimensiones de Clima Social Laboral.

Tabla 7

Confiabilidad para la dimensión -Estabilidad / Cambio

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Correlación Ítem – Total
P13	4,45	1,198	0,58*
P14	4,32	1,045	0,59*
P15	4,39	1,186	0,74*
P16	4,02	1,088	0,66*
P17	3,90	1,075	0,62*
P18	3,71	1,040	0,52*
Alfa de Cronbach = 0,84			

*p < 0,05

n = 104

En la tabla N.º 7, se aprecia el análisis de la dimensión Estabilidad / Cambio que muestra correlación ítem-total varía entre 0,52 a 0,74, con confiabilidad Alfa de Cronbach 0,84. Consecuentemente, ítems 13, 14, 15, 16,17 y 18 confirman la confiabilidad para la dimensión Estabilidad /Cambio.

4. Confiabilidad para la variable Clima Social Laboral.

Tabla 8

Confiabilidad de Clima Social Laboral

Dimensiones	Promedio	Desviación Estándar	Correlación Ítem-Total
Relación	3,9080	,95778	0,82*
Autorrealización	3,9904	,92532	0,81*
Estabilidad cambio	4,1330	,82712	0,77*
Alfa de Cronbach = 0,897			

*p < 0,05

n = 104

En la tabla N.º 8, se aprecia el análisis amplio hay correlación relevante entre dimensiones, varía entre 0,77 y 0,82; el alfa de Cronbach es 0,90, indica: las

dimensiones son fiables. El cuestionario Clima social laboral presenta una **confiabilidad de 90%**.

Escala Utrecht de Engagement en el trabajo.

El objetivo del cuestionario: determinar nivel de compromiso del trabajador y el nivel de sus dimensiones.

La escala se usa en la organización, específicamente para profesionales del área en recursos humanos.

Ficha Técnica Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo

Nombre original:	Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17)
Autor:	Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker
Procedencia:	Estados Unidos
Año:	2003.
Adaptación Peruana:	Ritzy Cárdenas Sánchez
Año:	2016
Duración:	Libre determinación
Aplicación:	Adultos
Significación:	Trabajadores hombres o mujeres de diferentes ocupaciones y sectores socio- económicos
Ámbito:	Organizacional
Dimensiones:	Vigor, Dedicación, Absorción
Características:	Consta de 17 ítems, los cuales puntúan en una escala de tipo Likert de 6 puntos donde:
Nunca = 0	Casi Nunca =1
Algunas veces= 2	Regularmente =3
Bastante veces = 4	Casi siempre =5
Siempre = 6	

Validez del instrumento.

Cuando la herramienta mide variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). En este caso, se verifica mediante juicio de expertos.

Confiabilidad del instrumento Engagement- UWES.

Se ha buscado la consistencia interna de las dimensiones: Vigor- Dedicación- Absorción.

Para dicho propósito se ha aplicado la correlación ítem-total. Robinson sugiere valores mayores a 0,20 para la correlación ítem-total para investigaciones descriptivas. (Anderson, 1999, p.105).

Otro criterio para determinar la confiabilidad interna de los cuestionarios de Wilmar Schaufelli y Arnold Bakker es el Alpha de Cronbach. Tiene una validez de 0,70 y para la investigación descriptiva se puede reducir a 0,60. (Anderson, 1999, pág.105).

5. Confiabilidad para las Dimensiones de Engagement.

Tabla 9

Confiabilidad para la dimensión: Vigor

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Correlación Ítem – Total
P1	4,35	1,587	0,79*
P2	4,28	1,616	0,66*
P3	4,21	1,617	0,57*
P4	4,61	1,303	0,73*
P5	4,57	1,453	0,69*
P6	3,64	1,689	0,30*
Alfa de Cronbach = 0,83			

*p < 0,05

n = 104

En la tabla N.º 9, se aprecia el análisis de la dimensión Vigor que muestra correlación ítem-total varía entre 0,30 a 0,79, con confiabilidad Alfa de Cronbach 0,83. Consecuentemente, ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6 confirman la confiabilidad para la dimensión Vigor.

6. Confiabilidad para las Dimensiones de Engagement.

Tabla 10

Confiabilidad para la dimensión: Dedicación

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Correlación Ítem – Total
P7	4,36	1,631	0,78*
P8	4,38	1,590	0,75*
P9	4,20	1,451	0,74*
P10	4,88	1,367	0,80*
P11	4,34	1,543	0,55*
Alfa de Cronbach = 0,88			

*p < 0,05

n = 104

En la tabla N.º 10, se aprecia el análisis de la dimensión Dedicación que muestra correlación ítem-total varía entre 0,55 a 0,80, con confiabilidad Alfa de Cronbach 0,88. Consecuentemente, ítems 7, 8, 9, 10 y 11 confirman la confiabilidad para la dimensión Dedicación.

7. Confiabilidad para las Dimensiones de Engagement.

Tabla 11

Confiabilidad para la dimensión: Absorción

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Correlación Ítem – Total
P12	4,17	1,715	0,63*
P13	4,12	1,691	0,64*
P14	3,62	1,737	0,54*
P15	4,59	1,439	0,59*
P16	3,04	1,800	0,46*
P17	4,37	1,583	0,51*
Alfa de Cronbach = 0,80			

*p < 0,05

n = 104

En la tabla N.º 11, se aprecia el análisis de la dimensión Dedicación que muestra correlación ítem-total varía entre 0,51 a 0,64, con confiabilidad Alfa de Cronbach 0,80. Consecuentemente, ítems 12,13,14,15,16 y 17 confirman la confiabilidad para la dimensión Absorción.

8. Confiabilidad para la variable Engagement.

Tabla 12

Confiabilidad de la Variable Engagement.

Dimensiones	Promedio	Desviación Estándar	Correlación Ítem-Total
Vigor	42,756	114,903	0,67*
Dedicación	40,058	,90370	0,20*
Absorción	39,824	118,329	0,59*
Alfa de Cronbach = 0,66			

*p < 0,05

n = 104

En la tabla N.º 12, se aprecia el análisis la correlación relevante entre dimensiones, varía 0,20 a 0,67; el alfa de Cronbach fue 0,66, concluye las dimensiones son confiables. El cuestionario Clima social laboral presenta una **confiabilidad de 66%**.

3.5 Técnicas de procedimientos y análisis de datos.

Procesar resultados para tabulación de cuadros, gráficos en la presente investigación se procedió a verificar los cuestionarios que estén adecuadamente ejecutadas y se procedió a enumerarlas para mantener organizado los cuestionarios.

Luego los datos que se obtuvieron fueron procesados estadísticamente utilizando el programa Excel y SPSS versión 27.

Como primer paso, la confiabilidad de los dos puntajes de las pruebas se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach y correlación. Después se procedió en el análisis descriptivo, incluida distribución de frecuencia, medidas tendenciales y desviación estándar, puntuaciones de las variables finales. Luego se usó la prueba de Shapiro-Wilk para analizar la distribución de puntajes. Después de eso, continuamos usando el coeficiente Rho de Spearman (Field, 2009; Hernández et al., 2014).



CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación, presentamos los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Teniendo reunida toda la información se continuo con:

Tabulación de la información, codificándola y transfiriéndola a una base de datos digital computarizada haciendo uso de los programas Excel versión 2011 y SPSS versión 27.

4.1 Estadística descriptiva.

Las cifras que se presenta han sido obtenidas mediante los datos del SPSS- 27, considerando la distribución de los resultados entre rangos y expresadas en porcentaje.

Como se puede apreciar la tabulación de los datos para de CLIMA SOCIAL LABORAL- WES, contiene un total de 18 ítems distribuidos en 3 dimensiones: Relación- Autorrealización- Estabilidad.

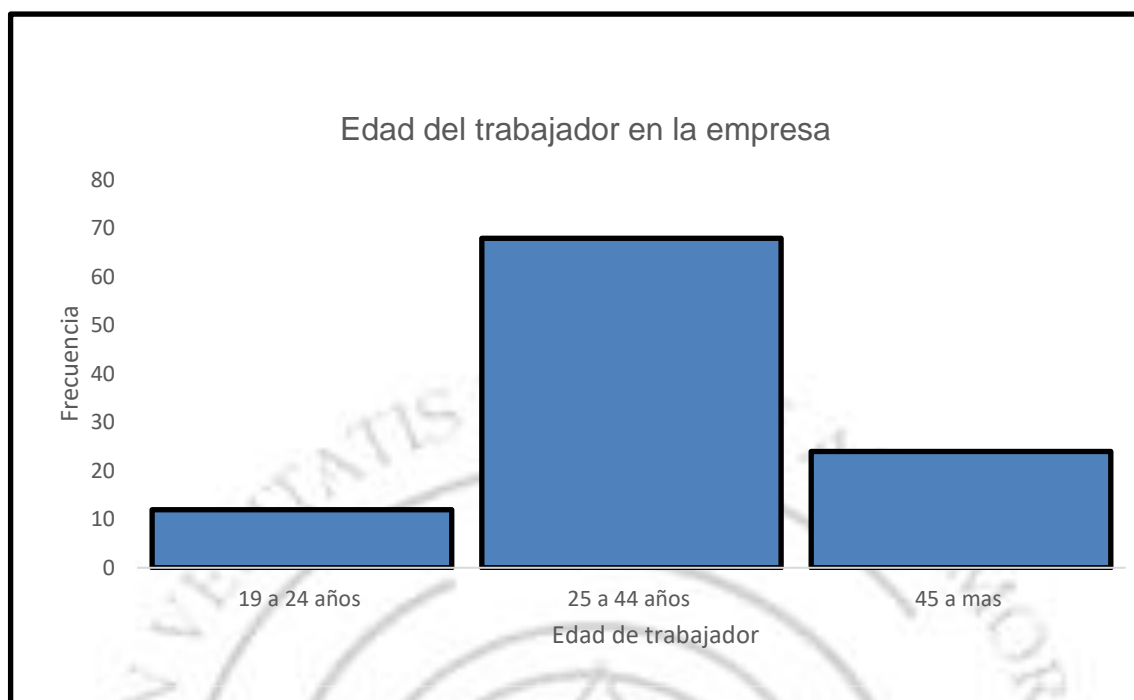
Para la variable ENGAGEMENT – UWES-17- se empleó la tabulación de datos con un total de 17 ítems en 3 dimensiones: Vigor- Dedicación- Absorción.

4.2 Resultados Descriptivos de las Variables.

Los resultados se han obtenido de la muestra conformada por 104 trabajadores, los cuales irán en el siguiente orden: tabla de los datos sociodemográficos, tabla de normalidad y finalmente, tablas de contrastación de hipótesis.

4.2.1 Descripción de la muestra según Edades.

Figura 2



En la figura 2, se observa, que el 65.4% son adultos que se encuentran entre las edades 25-44; el 23.1% de los trabajadores son de 45 a más, y, finalmente solo el 11.5% son trabajadores jóvenes entre las edades de 19-24.

Tabla 13

Distribución de las edades del trabajador en una empresa industrial de Lima Metropolitana.

Edades	Frecuencia	Porcentaje
19 a 24 años	12	11.5
25 a 44 años	68	65.4
45 a más	24	23.1
Total	104	100

4.2.2 Descripción de la muestra según Sexo.

Tabla 14

El sexo del trabajador de una empresa industrial de Lima metropolitana.

Sexo	fi	%
Masculino	91	87,5%
Femenino	13	12,5%
Total (n)	104	100%

Fuente: propia.

En la Tabla 14, se observa que el total de los encuestado, hay mayor presencia de trabajadores de género masculino el 87.5% respecto a trabajadores de género femenino el 12,5%. Dando el total de 104 personas encuestadas.

4.2.3 Descripción de la muestra según Estado Civil.

Tabla 15

Estado Civil del trabajador de una empresa industrial de Lima Metropolitana.

	N	%
Soltero	58	55,8%
Casado	33	31,7%
Conviviente	13	12,5%

Fuente: propia.

En la Tabla 15, se observa que total de los encuestados, tiene mayor presencia de trabajadores, donde su estado civil es soltero el 55.8% respecto a trabajadores que son casados 31.7% y por último trabajadores indica que son convivientes 12.5%. Dando el total de 104 personas encuestadas.

4.2.4 Descripción de la muestra según Tiempo de Servicio.

Figura 3

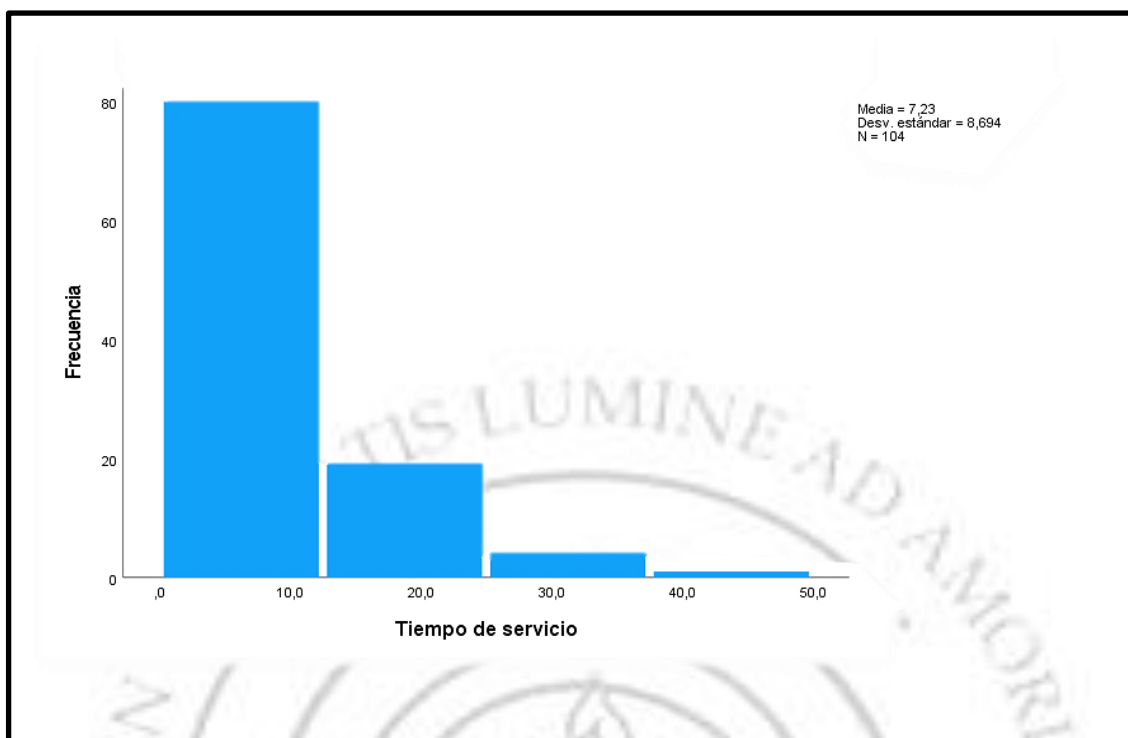


Tabla 16

Tiempo de servicio de trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Años de servicio	0 a 10 años	77	74,0	74,0	74,0
	11 a 20 años	18	17,3	17,3	91,3
	21 a 30 años	7	6,7	6,7	98,1
	31 a más	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

En la Tabla 16, se puede observar que el total de los encuestados, el 74% de trabajadores el tiempo de servicio es 0 a 10 años y el 17.3% trabajadores con tiempo de servicio de 11 a 20 años, así como el 6.7% tiene tiempo de servicio de

21 a 30 años, finalmente el 1.9% de los trabajadores el tiempo de servicio es 31 años a más.

4.3 Contrastación de Hipótesis.

Hipótesis general.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 17

Prueba de correlación de Spearman para Clima Social Laboral y Engagement.

	CLIMA SOCIAL LABORAL	EMGAGEMENT T
Correlación de Spearman	1,000	,615**
p	.	,000
Correlación de Spearman	,615**	1,000
p	,000	
Tamaño de muestra	104	104

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

En la Tabla 17, se observa que hay relación relevante entre variables Clima Social Laboral con Engagement, ($r_{xy} = 0,615$, $p < 0,05$). Es decir, a mayor puntaje de Clima Social Laboral se espera que los puntajes en Engagement se incrementan medianamente.

Hipótesis Específica 1.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 18*Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Relación y Vigor.*

	RELACIÓN	VIGOR
Correlación de Spearman	1,000	R=0,264**
p	.	P=0,007
Correlación de Spearman	,264**	1,000
p	,007	
Tamaño de muestra	104	104

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

En la tabla 18, se observa que hay correlación positiva débil en dimensiones Relación con Vigor ($r_{xy} = 0,264$, $p < 0,05$). Esto significa que a mayor puntaje obtenido en la dimensión Relación se espera que el puntaje en la dimensión Vigor se incremente.

Hipótesis Específica 2.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 19*Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Relación y Dedicación.*

	RELACIÓN	DEDICACIÓN
Correlación de Spearman	1000	,801**
p	.	,000
Correlación de Spearman	,801**	1000
p	,000	
Tamaño de muestra	104	104

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

En la tabla 19, se observa que hay correlación positiva alta en la dimensión Relación con la dimensión Dedicación ($r_{xy} = 0,801$, $p < 0,05$). Esto demuestra que la dimensión Relación guarda una correlación muy significativa con la dimensión Dedicación.

Hipótesis Específica 3.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 20

Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Relación y Absorción.

	RELACIÓN	ABSORCIÓN
Correlación de Spearman	1,000	,237*
p	.	,015
Correlación de Spearman	,237*	1,000
p	,015	
Tamaño de muestra	104	104

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 20, se observa que hay correlación positiva débil en la dimensión Relación con la dimensión Absorción ($r_{xy} = 0,237$, $p < 0,05$). Este resultado nos indica que los valores de la dimensión Relación al incrementarse también aumenta los valores de la dimensión Absorción.

Hipótesis Específica 4.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 21

Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Autorrealización y Vigor.

	AUTORREALIZACIÓN	VIGOR
Correlación de Spearman	1,000	,315**
p	.	,001
Correlación de Spearman	,315**	1,000
p	,001	
Tamaño de muestra	104	104

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

En la Tabla 21, se observa que hay correlación positiva débil para las dimensiones Autorrealización y Vigor ($r_{xy} = 0,315$, $p < 0,05$) lo cual indica que el incremento en ambos valores es positivo pero débil.

Hipótesis Específica 5.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados

Tabla 22

Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Autorrealización y Dedicación

	AUTORREALIZACIÓN	DEDICACIÓN
Correlación de Spearman	1,000	,959**
p	.	,000
Correlación de Spearman	,959**	1,000
p	,000	
Tamaño de muestra	104	104

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

En la Tabla 22, se observa que hay correlación positiva muy alta en dimensiones de Autorrealización y Dedicación ($r_{xy} = 0,959$, $p < 0,05$), es decir que al incrementarse los valores en la dimensión Autorrealización hay un incremento significativo en la dimensión Dedicación.

Hipótesis Específica 6.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 23

Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Autorrealización y Absorción.

	AUTORREALIZACIÓN	ABSORCIÓN
Correlación de Spearman	1,000	,238*
p	.	,015
Correlación de Spearman	,238*	1,000
p	,015	
Tamaño de muestra	104	104

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 23, se observa que hay correlación débil en las dimensiones Autorrealización y Absorción ($r_{xy} = 0,238$, $p < 0,05$). Esto quiere decir que el incremento de los valores en la dimensión Autorrealización se refleja de manera positiva pero débil en el incremento de los valores de la dimensión Absorción.

Hipótesis Específica 7.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 24

Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Estabilidad- Cambio y Vigor .

	ESTABILIDAD / CAMBIO	VIGOR
Correlación de Spearman	1,000	,387**
p	.	,000
Correlación de Spearman	,387**	1,000
p	,000	
Tamaño de muestra	104	104

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

En la Tabla 24, se observa que hay correlación positiva débil en las dimensiones Estabilidad/Cambio y la dimensión Vigor ($r_{xy} = 0,387$, $p < 0,05$). Esto demuestra que el incremento de los valores en la dimensión Estabilidad / Cambio se refleja también el aumento, aunque menor en la dimensión Vigor.

Hipótesis Específica 8.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 25

Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Estabilidad - Cambio y Dedicación.

	ESTABILIDAD / CAMBIO	DEDICACIÓN
Correlación de Spearman	1,000	,788**
p	.	,000
Correlación de Spearman	,788**	1,000
p	,000	
Tamaño de muestra	104	104

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

En la Tabla 25, se observa que hay correlación positiva alta en las dimensiones Estabilidad /Cambio y en la dimensión Dedicación ($r_{xy} = 0,788$, $p < 0,05$). Estos resultados indican que al incrementarse los valores de la dimensión Estabilidad / Cambio se refleja un incremento considerable en la dimensión Dedicación.

Hipótesis Específica 9.

Utilizando el programa SPSS versión 27, obtenemos los siguientes resultados:

Tabla 26

Prueba de correlación de Spearman para las dimensiones Estabilidad - Cambio y Absorción

	ESTABILIDAD / CAMBIO	ABSORCIÓN
Correlación de Spearman	1,000	,313**
p	.	,001
Correlación de Spearman	,313**	1,000
p	,001	
Tamaño de muestra	104	104

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

En la Tabla 26, se observa que hay correlación positiva débil en las dimensiones Estabilidad/ Cambio y en la dimensión Absorción ($r_{xy} = 0,313$, $p < 0,05$). Este resultado indica que hay un incremento compartido en ambas dimensiones.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Clima Social Laboral y el Engagement (compromiso laboral) en una empresa industrial de Lima Metropolitana. La muestra se compuso en 110 trabajadores, sin embargo, al momento de testear en forma presencial siguiendo con los protocolos de Bio seguridad dado por la coyuntura, se encontró a 104 trabajadores.

Para la evaluación de las variables de estudio se hizo uso de instrumentos psicométricos que estuvieron adaptados y validados al contexto limeño y que cuentan con evidencia de confiabilidad y validez. Se utilizó la escala de Clima Social Laboral WES (Work Environment Scale) creado por los autores por Moos, B.S. Moos y E.J. Trickett. Para evaluar la variable de Clima Social Laboral. Mientras que para evaluar la otra variable Engagement, se utilizó la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES- 17). Creado por los autores Wilmar Schaufelli y Arnold Bakker. Se estimó la confiabilidad de las puntuaciones de las variables mediante la estimación de coeficiente de alfa Combrach. Obteniéndose valores para la escala de Clima Social Laboral WES confiabilidad de 90% y para la escala Engagement UWES confiabilidad de 66%.

Dado a los resultados obtenidos por las escalas de Clima Social Laboral y Engagement, presentamos la contrastación y discusión con los antecedentes de estudio, el marco teórico de esta investigación y la aceptación y/o rechazo del presente estudio.

En cuanto a la Hipótesis General, la cual plantea que el Clima Social Laboral y el Engagement se relaciona de manera significativa, dicha afirmación se comprueba en el presente trabajo de investigación. Es decir que guardan

relación de las variables Clima Social Laboral y Engagement, Obteniéndose una correlación de Spearman de valor 0,615 lo cual indica que el nivel de correlación es medio significativo, lo cual podemos afirmar que cuanto mejor sea el Clima Laboral mejor ha de ser el Engagement.

En este sentido, estudios como Cerda y Parada (2018) analizaron el Clima Laboral y el Engagement de una empresa y los resultados mostraron el Engagement de encuestados era muy alto.

En cuanto el estudio de Sarmiento (2018) aplicó la escala de Clima social laboral WES y la escala engagement UWES. Los resultados muestran una significancia de 5%, que confirma la correlación entre Clima social laboral y variables del Engagement.

Segregó (2011) en su estudio demostró que el ambiente de trabajo social es un método administrativo importante y una herramienta para que los gerentes tomen decisiones, permitiéndoles predecir aumentos de productividad y liderazgo para mejorar continuamente la gestión de cambios organizacionales, porque la supervivencia de la organización depende de ello. Asimismo, señala Córdova (2015) demostrando que el Engagement ayuda a mejorar y cultivar el sentido de pertenencia organizacional, lo que le ayuda a participar activamente en la creación de un ambiente adecuado en el que el trabajo en equipo logre compromiso, lealtad y apoyo entre los trabajadores.

En cuanto a la Hipótesis Específica 1, hace referencia de la dimensión "Relación" Clima Social Laboral y la dimensión "Vigor" del Engagement. Al respecto los resultados muestran la relación de baja significancia, donde el valor es 0,264. Es decir que existe trabajadores que aún no se hallan adecuadamente comprometidos con su trabajo y en ello se debe en parte a las condiciones que

trabajan, en la que situación algunos de ellos están calidad de contratados hace que no exista un compromiso más fuerte para con la empresa.

Garrido (2009) mencionó mejores resultados, es fácil ajustar condiciones de trabajo satisfactorias laborales y aumentar el entusiasmo, luego promover compromisos laborales plenos, que es la base para establecer una participación efectiva.

En la Hipótesis Específica 2, la dimensión "Relación" del Clima Social Laboral se asocia con la dimensión "Dedicación" de la variable Engagement. El resultado obtenido muestra que, si el valor obtenido es una relación positiva alta y significativa de 0,801, este resultado se complementa con el estudio de Mesarina (2019) donde su investigación tuvo como propósito estudiar la relación entre el Engagement y Satisfacción laboral, llegó a la conclusión: A los trabajadores dedicados les gusta trabajar, se sienten que son reconocidos, identificados, desarrollan y cultivan una mayor motivación, iniciativa, sentido de responsabilidad y participación en la organización. Esto aumentará la productividad y, por lo tanto, aumentará la rentabilidad empresarial.

En la Hipótesis Específica 3, la dimensión "Relación" Clima Social Laboral se asocia con la dimensión "Absorción" de la variable Engagement. El resultado obtenido es de 0,237, este resultado muestra una relación positiva débil. Al respecto Córdova (2015) señala que el Engagement contribuye a desarrollar un mejor sentido de pertenencia del trabajador con su organización lo cual contribuye a que sea participe de manera activa a crear un clima laboral adecuado en el que trabajo en equipo logren el compromiso (Engagement) el sentido de lealtad y ayuda entre los trabajadores.

En la Hipótesis Específica 4, la dimensión "Autorrealización" de la variable

Clima Social Laboral está vinculada con la dimensión “Vigor” de la variable Engagement. El resultado obtenido muestra que, si existe una relación débilmente significativa con un valor de 0.315, el resultado es consistente con los autores García, A. y Uscanga., M, (2008) que señalan el trabajo que no representa un desafío básico producirá problemas, pero demasiado desafío producirá frustración. Estas singularidades hacen que la labor de los trabajadores sea más desafiante.

En la Hipótesis Específica 5, la dimensión “Autorrealización” de la variable Clima Social Laboral está asociada con la dimensión “Dedicación” de la variable Engagement. El resultado obtenido muestra que si existe relación altamente positiva donde el valor es 0,959. La teoría del intercambio social citada por Arunkumar & Renugadevi (2013) explica por qué los trabajadores deciden comprometerse con su trabajo. Es decir, los trabajadores optarán por hacer promesas a su empresa en distintos grados y responder a los recursos que reciben de la empresa, por lo que se sentirán obligados a responder con mayor participación.

En la Hipótesis Específica 6, la dimensión “Autorrealización” de la variable Clima Social Laboral y la dimensión “Absorción” de la variable Engagement. El resultado obtenido muestra que si existe relación positiva débil, donde su valor es de 0,238. Señala la Teoría del Engagement en Modelo de demandas y recursos laborales, esta teoría explica como los factores, necesidades y recursos afectan la motivación laboral y esto lo complementa los autores Bakker y Demerouti (2013) explican el bienestar y desempeño laboral afectan la motivación laboral mencionando factores como: Proceso de deterioro de la salud – Proceso de motivación- factores que predicen la influencia de la presión y la

motivación en el trabajo.

En la Hipótesis Específica 7, la dimensión “Estabilidad” de la variable Clima Social Laboral y la dimensión “Vigor” de la variable Engagement. El resultado obtenido muestra que si existe relación positiva débil, donde su valor es 0.387. Como señala La Teoría de Roles, se refiere a la posible relación entre un trabajador y el trabajo que está desarrollando, es decir, si se le da una buena explicación detallada de las funciones y responsabilidades, estas están directamente relacionadas. Según el autor Kahn et al. (1964), la teoría es que los trabajadores de su organización ocupan puestos y estos puestos están asociados a una serie de actividades. En palabras de Kahn, la relación entre la experiencia personal y su función laboral se basa en la motivación.

Para la Hipótesis Específica 8, la dimensión “Estabilidad” de la variable Clima Social Laboral se correlaciona con la dimensión “Dedicación” de la variable Engagement. El resultado obtenido muestra que, si existe una correlación positiva significativa, el resultado es 0,788. Según la revista (Empléate, 2016, p. 14). Señala que la gestión estratégica y específica de la empresa ayuda a que los empleados se sientan conectados, dedicados y comprometidos. Hacen todo lo posible en sus funciones. Permite a la empresa retener a los empleados y establecer vínculos. La organización tendrá experiencia clave. Talento Esto ayudar a la empresa a posicionarse y destacar, a pesar de la crisis o los cambios acelerados en su entorno operativo.

En la Hipótesis Específica 9, la dimensión “Estabilidad” de la variable Clima Social Laboral y la dimensión “Absorción” de la variable Engagement. El resultado obtenido muestra que si existe relación débilmente positiva, donde el resultado es de 0,313, según el autor Díaz (2008). Si existen y se definen las

funciones y responsabilidades que deben tener cada puesto laboral, el grado de compromiso es un factor protector para la salud ocupacional de los trabajadores, y debe incidir en el establecimiento de un ambiente de trabajo más propicio para el desarrollo organizacional. Actividad propia.



CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.

Las conclusiones extraídas son consistentes con los objetivos, hipótesis y marco teórico de la encuesta. De lo que tenemos:

1. Se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación media significativa entre las variables ($r_s = 0.615$) $p < 0.05$ El Clima Social Laboral y el Engagement (grado de compromiso de los trabajadores) de una empresa Industrial Metropolitana de Lima.
2. Hay relación débilmente positiva y significativa entre la dimensión de "Relación" del Clima Social Laboral de los trabajadores de una empresa Industrial Metropolitana de Lima y la dimensión de la variable Engagement "Vigor " donde el resultado es ($r_s = 0.264$).
3. Hay fuerte relación positiva y significativa entre la dimensión "Relación" del Clima Social Laboral de los trabajadores de la empresa Industrial Metropolitana de Lima y la dimensión "Dedicación" de la variable Engagement, donde el resultado es ($r_s = 0.801$).
4. Hay relación débilmente positiva y significativa entre la dimensión de "Relación" del Clima Social Laboral y la dimensión de "Absorción" de la variable Engagement de una empresa Industrial Metropolitana de Lima, donde el resultado es ($r_s = 0.237$).
5. Hay correlación positiva débil significativa entre la dimensión de "Autorrealización" de la variable Clima Social Laboral y la dimensión

“Vigor” de la variable Engagement de una empresa Industrial de Lima Metropolitana, donde el resultado es ($r_s = 0.315$).

6. Hay fuerte relación positiva y significativa entre la dimensión de “Autorrealización” de la variable del Clima Social Laboral y la dimensión “Dedicación” de la variable Engagement de los trabajadores de una empresa Industrial de Lima Metropolitana, donde el resultado es ($r_s = 0.959$).
7. Hay relación débilmente positiva y significativa entre la dimensión de “Autorrealización” del Clima Social Laboral y la dimensión “Absorción” de los trabajadores de una empresa Industrial de Lima Metropolitana, donde el resultado es ($r_s = 0.238$).
8. Hay relación débilmente positiva y significativa entre la dimensión de “Estabilidad” del Clima Social Laboral y la dimensión de “Vigor” de la variable Engagement de los trabajadores de una empresa Industrial de Lima Metropolitana, donde el resultado es ($r_s = 0.387$).
9. Hay fuerte relación positiva y significativa entre la dimensión de “Estabilidad” del Clima Social Laboral y la dimensión “Dedicación” del Engagement de los trabajadores de una empresa Industrial de Lima Metropolitana, donde el resultado es ($r_s = 0,788$).
10. Hay relación débilmente positiva y significativa entre la dimensión de “Estabilidad” del Clima Social Laboral y la dimensión “Absorción” de la variable Engagement de los trabajadores de una empresa Industrial de Lima Metropolitana, donde el resultado es ($r_s = 0.313$).

Decisión: Dado que el resultado nos proporciona un valor de $p < 0.05$, se ha rechazado la hipótesis nula (H_0) y se ha aceptado la hipótesis alternativa.

6.2 Recomendaciones.

De acuerdo al presente estudio se recomienda que los directivos de la empresa conozcan el resultado general del estudio; los trabajadores, tienen una sensación baja hacia el Clima Social Laboral y Engagement, estas variables de estudio deben estar enfocadas al logro de un mayor bienestar en el personal, que contemple las posibilidades de mayores oportunidades en aprendizaje, mejores condiciones de crecimiento y condiciones más favorables para la relación del colaborador con la empresa.

Dados los resultados obtenidos se recomienda:

Primero: Realizar y ejecutar una planificación de valoración del Clima social laboral, para intensificar su desarrollo y subsanar algunas desviaciones que se presenten, planteando la realización de acontecimientos de capacitación que fortalezcan las capacidades del personal y establecer el Engagement /compromiso con el trabajador.

Segundo: Se recomienda que los trabajadores de la Empresa Industrial de Lima Metropolitana examinar entre sus posibilidades, actividades que les permita conocer e involucrarse con la misión y visión de la cual son parte.

Tercero: Evaluar constantemente cuáles son los factores externos y trascendentes que conducen a la motivación y si estos factores son permanentes, estacionales o específicos del trabajador. Con este fin,

se puede recomendar que el empleador comprenda los deseos del empleado en función de los datos personales de este y le permita comprender las características del puesto y la posible ruta de crecimiento.

Cuarto: Se recomienda llevar a cabo un plan de retención de los empleados basado en una evaluación neutral del desempeño, es decir, la trayectoria profesional de los empleados, para promover la autorrealización de la carrera, y al mismo tiempo llegar a un acuerdo con las instituciones educativas para capacitarse y continuar capacitándose. De esta forma, también se ayuda a encontrar empleados ideales en función de su perfil laboral.

Quinto: El punto principal de la recomendación es asegurar que los avances y mejoras que ha realizado la empresa sean los adecuados y que la inversión sea aprobada por los trabajadores. Es importante que la empresa no solo proporcione las herramientas para realizar las tareas a tiempo, sino también los expertos que brindan los preparativos temporales.

Sexto: Para ello, se recomienda desarrollar un plan de acción que pueda fortalecer la conexión con su trabajo, es decir, la formación de un modelo de toma de decisiones del trabajador y un comité de mejora, en el que todos los miembros del equipo puedan contribuir al debate, esto es para aumentar la productividad y mejorar los resultados.

Séptimo: Se recomienda desarrollar un modelo de gestión salarial para el puesto. Al mismo tiempo, se recomienda comparar el modelo salarial existente con otras organizaciones y desarrollar un modelo

competitivo que sea atractivo para los talentos. De esta manera la empresa adopta un sistema objetivo y aplicable. Las políticas para todos los puestos configuran su sistema de reconocimiento, demostrando así una actitud transparente, con foco en la meritocracia y la descripción de puestos.

Octavo: Se recomienda fortalecer la comunicación entre la empresa y sus empleados, tener relaciones suficientes, los empleados son una parte muy importante de la competitividad de la empresa frente a la competencia de otras organizaciones.

Noveno: Se recomienda incentivar y actualizar las funciones del perfil del puesto mencionando el grado de responsabilidad que lleva cada función y esto favorece el desarrollo de productividad y a la vez tener mayor grado de compromiso con la empresa.

Décimo: Se recomienda crear programas de manejo de estrés laboral e inteligencia emocional para mantener elevado el nivel afectivo del Engagement / compromiso y pueda seguir aumentando el nivel satisfacción y clima laboral en los trabajadores que facilite un ambiente idóneo para ellos.

Se recomienda continuar investigando la relación entre estas dos variables: ambiente de trabajo social y participación, porque estas variables reflejan la percepción que el trabajador, tiene de la empresa.

REFERENCIAS

- Ancín, I. (2019). La incidencia del engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso afectivo del colaborador. (*Tesis de Doctorado*). Universidad Austral, Buenos Aires.
- Argyris, C. (1958). *Personality and Organization*. New York : Harped and Row.
- Arunkumar, K., & Renugadevi, R. (2013). Antecedents and Consequences of Employee Engagement a Hypothetical Approach. *Journal of Business*, 52-57.
- Baguer, A. (2012). *Descubre de forma sencilla y práctica de los problemas graves de tu empresa*. Madrid: Diaz de Santos.
- Bakker, A. y Schaufeli., W. (2003). *Scale preliminary manual Occupational Health Psychology*. Palo alto: Utrecht.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2008). La teoría de las demandas y los recursos laborales . *Psicología del trabajo y de las organizaciones.*, 107-115.
- Bavaresco de Prieto, A. (2001). *Proceso Metodológico de la Investigación. Cómo hacer un Diseño de investigación*. (Cuarta Edición ed.). Maracaibo: Editorial Universidad de Zulia.
- Becker, S., & Gary, S. (1964). *Human Capital*. New York: Columbia University Press for the National Bureau of Economic. New York: Human Capital.
- Blanch, J., Espuny, M., & Artilles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos* . Barcelona: UOC.
- Bowen, K. (2015). Análisis de clima social laboral del grupo empresarial Dreams Maagnet de Porto Viejo Manabi. (*Tesis de Maestría*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Bravo, M. (2019). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de servicios de Salud Chiclayo. (*Tesis Maestría*). Universidad Cesar vallejo, Chiclayo.
- Brunet, L. (1987). *El clima de Trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Cárdenas, R. (2016). Propiedades Psicométricas de la escala UTRECHT de Engagement en el trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del distrito de Moche. *Tesis de Licenciatura*. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Cardenas, T. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo: un modelo teórico-conceptual*. Mexico: Red Durango de investigadores educativos A.C.
- Carterette, E., & Friedman, M. (1982). *Manual de percepciones*. Mexico: Trillas.
- Casullo, G. (1998). *Algunas consideraciones acerca del concepto de clima social y su evolución*. Universidad de Buenos Aires, Argentina.

- Cervantes, C. (2016). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TaurusGroup.Lima. (*Tesis de Maestría*). Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima.
- Chacón, L. (2018). Propiedades psicométricas de la escala de Clima Social Laboral WES en trabajadores de una empresa pública en Comas-2018. *Tesis de Licenciatura* . Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional : La dinamica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Contreras, C. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en Mexico. *Tesis de Maestría*. Fundación Científica y Tecnológica, Mexico.
- Cordova, N. (2015). Niveles de Engagement en colaboradores de una industria de detergentes. *Facultad de Humanidades*. Universidad Rafael Landívar., Guatemala.
- Cumpa, M. (2015). Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Deloitte, U. (2018). *Gestión de Recursos Humanos en la empresa*. Ecuador: AndeanEcuador Consultores Estratégicos.
- Demerouti, E., Bekker, A., Jensen, R., & Shaufeli, W. (2001). *Bornout and Engagement at work as function of demands and control*. EE.UU: Scandinavian Journal of Work Environment & Health.
- Diaz, N. (2008). El Engagement como factor de protección de la salud laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla. *Tesis Licenciatura*. Callao- Perú.
- Empléate. (24 de Mayo de 2016). *Blog Empléate 2016*. Obtenido de Blog Empléate 2016: <http://blog.empleate.com/importancia-del-engagement-en-el-trabajo/2334>
- Espinoza, J. (2017). Engagement laboral y su impacto en la productividad de una empresa de servicios. (*Tesis de Maestría*). Universidad Peruana Ciencias Aplicadas, Lima.
- Eyssautier, M. (2002). *Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia*. España: Thomson Learnig.
- Fernandez, & Guevara , L. (2015). Work Engagement y Compromiso Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 109-110.

- Fernandez, M., Ballesteros, J., & Sierra, L. (2010). Escalas de clima social Madrid. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 37.
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). Environmental Variation in studies of organization behavior. *Psychological Bulletin*, 361-38.
- Fujii, K. (2017). Correlación de las demandas y Recursos laborales con el trabajo - Engagement. (*Tesis de Licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- García, A. y Uscanga, M. (2008). *Desarrollo y Comprtamiento de la motivación en el trabajo*. Malaga: Universitaria Cristobal Colon.
- Garrido, E. (2009). *El engagementen el trabajo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Gaynor, E. (18 de Marzo de 2006). *Teoria del Rol y asignacion de tareas en las organizaciones*. Obtenido de Gestipolis.com: <https://www.gestipolis.com/teoria-del-rol-y-asignacion-de-tareas-en-lasorganizaciones/>
- Gomez, M. (2008). *Metodologias de la investigación* . Mexico: Brujas.
- Granados, C. (2015). Engagement Laboral en la direccion de Gestion de Talento humanode la contraloria general de la Republica. (*Tesis Especilaistaen Gestión pública*). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Bogota.
- Great Place Work . (2020). *Bienestar psicológico y cuidado de los colaboradores*. Lima: Great Place Work Perú.
- Gubbins, A. M. (10 de noviembre de 2019). El impacto del Clima laboral social sobre la empresa. (R. C. Humano, Entrevistador)
- Guerra, P. (1998). *Sociología del Trabajo*. Montevideo: Fundación de Cultura Universitaria.Uruguay.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodologia de Investigación*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la invesigación* . Mexico: Mc Graw- Hill.
- Hernández, R., Fernández, Y., & Baptista, C. (2003). *Procesos de la Investigación Cuantitativa*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- Koenes, A. (1996). *Gestión y Motivacion del Personal*. España: Ediciones Dias de Santos.
- Lázaro, E. (2019). Felicidad y Engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubrofinanciero de Lima Metropolitana. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa su dirección y valoración*. España: Editorial Deusto.

- Mandomedio. (2020). *Estudio países de Latinoamérica sobre clima laboral en tiempos de pandemia*. Lima: Mandomedio Consultora.
- Marroquin, S., & Pérez, L. (2011). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. *Tesis*. Universidad de San Carlos., Guatemala.
- Martinez, M. (2006). La Investigación Cualitativa -Síntesis Conceptual. *Revista IIPSI9*, 123-146.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout : How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Messarina, A. (2019). Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima. (*Tesis Licenciatura*). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Miyasato, P. (2020). La importancia de manejar efectivamente el Clima Laboral durante la crisis sanitaria. *La importancia de manejar efectivamente el Clima Laboral durante la crisis sanitaria*. (pág. 4). Lima: Universidad de Lima.
- Mogrovejo, M. (2020). El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor. (*Tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Moos, R. (1974). *Manual preliminar combinado: El trabajo de la familia y el entorno de grupo*. Palo alto: Consulting Psychologist Press.
- Moos, R., Insel, A., & Humphrey, B. (1974). Investigación psicológica escala clima social laboral. *Psicológica -adaptación escala clima social*, 1370-1384.
- Moos, R., Moos, B., & Trickett, E. (1984). *Escalas de clima social (Fes, Wes, Cies, Ces)*. Madrid: TEA.
- Moreno, A; Jimenez , B. y Garroza, E. (2013). *Salud laboral, Riesgos laborales, Psicosociales y Bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiro, J., & Bravo, M. (1999). Factores Psicosociales en prevención de riesgos laborales: Oportunidades y Retos para la Psicología del trabajo y de las organizaciones. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid.
- Piaget, J. (1968). *La autonomía en la escuela*. Buenos aires : Losada.
- Place, G. (14 de noviembre de 2018). Buen clima laboral en las organizaciones de América. *Informe anual Great Place To work*, pág. 5.
- Ramos, D. (2012). *El clima Organizacional, definición, teorías, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia., Colombia.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración Tom de decisiones*. Mexico: Pearson Educación.
- Salanova, Mario y Schaufeli, Walter. (2009). *Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza editorial.
- Sanchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth SRL.
- Sandoval, C. (2002). Investigación Cualitativa . *Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior.*, 120.
- Sarmiento, I. (2011). *Pensamiento Administrativo*. Universidad Autónoma del Estado Hidalgo., Mexico.
- Sarmiento, N. (2018). Clima Social Laboral y el Engagement en los trabajadores de la empresa nacional COCA S.A. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Cusco.
- Schaufeli, W; Salanova, M; Gonzales, A; Roma, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of Engagement and Burnot. *Journal of Happiness Studies*, 3-71-92.
- Segredo, A. (14 de setiembre de 2011). *Revista Cubana en Educación medica superior*. Obtenido de Revista Cubana en Educación medica superior: <http://web.ebscohost.com/remoto.dgb.uanl.mx:443/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=9d3a748f-16fa-42e3-88a8->
- Silipu, S. (2017). Engagement y satisfaccio laboral en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Silva, R., & Vivas, I. (2016). Factores personales y recursos laborales que predicen el engagement en docentes a tiempo parcial de una universidad privada del Peru. (*Tesis de Maestría*). Universidad del Pacifico, Perú.
- Tolman, E. (1932). *Purposive Behavior in animal and men* . New York: Century croffts.
- Victoria. (28 de Marzo de 2014). Portafolio. *Impacto del clima organizacional en las entidades de Latioamerica*, pág. 12.
- Walter, B., & Penhale, N. (18 de Diciembre de 2013-2014). Global Employee Engagement . *Reporte Index*, pág. 8.
- Weinert, A. (1981). *Manual de Psicología de la organización. Traducido y editado*. Barcelona: Herder.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización . La conducta Humana en lasorganizaciones*. Barcelona: Barcelona : Herder, 1985.

APÉNDICE

A: Matriz de Consistencia.

B: Cronograma de Actividades.

C: Matriz de Operacionalización de Variables.



APÉNDICE A. Matriz de Consistencia

CLIMA SOCIAL LABORAL Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE LIMA METROPOLITANA.

Tesistas: Mendoza Sandoval Patricia; Tello Ureta Lidia Charito

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>General ¿Qué relación existe entre clima social laboral y engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana?</p>	<p>General Determinar la correlación existente entre Clima social laboral y Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p>	<p>General Existe relación estadísticamente significativa entre Clima social laboral y Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana. Específicas</p>	<p>Clima social laboral Según, Moos & Trickett (1984), define como la percepción del ambiente existente en diversos tipos de trabajo, bajo la interacción de múltiples características propias de la organización y del trabajador, adoptadas desde la cultura o la experiencia. (Escala de clima social laboral. p. 5</p>	<p>Clima Social Laboral Será medido por características que está compuesta en 3 dimensiones: Relación Autorrealización. Estabilidad. Este instrumento tiene una calificación que consta en lo siguiente: 1. Totalmente Desacuerdo (TD) 2. Muy en Desacuerdo (MD) 3. En Desacuerdo (D) 4. De Acuerdo (A) 5. Muy de Acuerdo (MA) 6. Totalmente De acuerdo (TA)</p>	<p>Nivel: Descriptivo correlacional según Hernández, Fernández & Baptista, (2010) p.60 Tipo: Aplicada según Sánchez, Reyes, (2015) p. 58 Diseño: No experimental Según autor Hernández, Fernández & Baptista, (2010) p. 152</p>	<p>INSTRUMENTOS Escala de Clima Social Laboral (WES de Moss) Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo.</p>
	OBJETIVOS - ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	<p>Específicos 1. Determinar la correlación entre la dimensión de Clima social laboral Relación con la dimensión Vigor del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana. 2. Determinar la correlación entre la dimensión de Clima social laboral Relación con la dimensión Dedicación del Engagement en trabajadores de una</p>	<p>1. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima Social Laboral "Relación", con la dimensión Vigor del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana. 2. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de clima social laboral "Relación", con la Dimensión "Dedicación" del</p>	<p>El Engagement Salanova, (2009). Este fenómeno se define como un estado psicológico positivo afectivo caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. Es importante considerar que una persona puede estar comprometida con su tarea (Engage) y no con la organización, de igual manera, podría estar comprometida con la organización sin que se encuentre apasionada por su trabajo. (Fernandez & Guevara , 2015, p. 109).</p>	<p>Engagement Será medido por las características que están definidas en 3 dimensiones: Vigor Dedicación Absorción. Este instrumento tiene una calificación que consta en lo siguiente: Nunca = 0 Casi Nunca = 1 Algunas veces = 2 Regularmente= 3 Bastante= 4 Casi siempre= 5 Siempre = 6</p>		

	<p>empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>3. Determinar la correlación entre la dimensión de Clima social laboral Relación con la dimensión Absorción del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>4. Determinar la correlación entre la dimensión de Clima social laboral Autorrealización, con la dimensión Vigor del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>5. Determinar la correlación entre la dimensión de clima social laboral Autorrealización, con la dimensión Dedicación del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>6. Determinar la correlación entre la dimensión de Clima social laboral Autorrealización con la dimensión Absorción del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p>	<p>Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>3. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima social laboral “Relación”, con la dimensión “Absorción” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>4. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima social laboral “Autorrealización”, con la dimensión “Vigor” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>5. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima social laboral “Autorrealización”, con la dimensión “Dedicación” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana 2020.</p> <p>6. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima social laboral</p>				
--	---	---	---	--	--	--

	<p>7. Determinar la correlación entre la dimensión de Clima social laboral Estabilidad con la dimensión Vigor del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>8. Determinar la correlación entre la dimensión de Clima social laboral Estabilidad con la dimensión Dedicación del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>9. Determinar la correlación entre la dimensión de Clima social laboral Estabilidad con la dimensión Absorción del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p>	<p>“Autorrealización”, de con la dimensión “Absorción” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial privada de Lima Metropolitana 2020.</p> <p>7. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima social laboral “Estabilidad”, con la dimensión “Vigor” del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>8. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de Clima social laboral “Estabilidad”, con la dimensión Dedicación del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p> <p>9. Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión de clima social laboral “Estabilidad”, con la dimensión Absorción del Engagement en trabajadores de una empresa industrial de Lima Metropolitana.</p>				
--	--	---	---	--	--	--

APÉNDICE B. Cronograma de actividades

TAREAS	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8				MES 9				MES 10				MES 11							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Revisión bibliográfica sobre el tema de investigación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																												
2. Selección de instrumentos de evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																												
3. Organización de las pruebas psicológicas													X	X	X	X	X	X	X	X																												
4. Coordinación con la entidad para la aplicación de las pruebas.																			X	X	X	X	X	X																								
5. Aplicación de las pruebas psicológicas para la investigación.																					X	X																										
6. Calificación y procesamiento estadístico de datos																					X	X	X	X	X	X	X	X																				
7. Análisis e interpretación de datos.																											X	X	X																			
8. Elaboración de las conclusiones.																													X	X	X	X																
9. Elaboración y presentación del informe final de investigación.																																					X	X	X	X								

APÉNDICE C. Matriz de Operacionalización de variables

CLIMA SOCIAL LABORAL Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE LIMA METROPOLITANA.

Tesistas: Mendoza Sandoval Patricia; Tello Ureta Lidia Charito

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Clima Social Laboral	Relación	Implicación	1-2-3-4-5-6-7	Escala de Clima Social Laboral WES "Work Environment Scale"
		Cohesión		
	Autorrealización	Apoyo	8-9-10-11-12	
		Autonomía		
		Organización		
	Estabilidad Cambio	Presión	13-14-15-16-17-18	
Claridad				
Vigor	Energía para trabajar	Control	1-2-3-4-5-6	
		Innovación		
	Deseos por realizar el trabajo	Confort	7-8-9-10-11	
		Persistencia en el trabajo		
Engagement	Dedicación	Identificación con el trabajo	12-13-14-15-16-17	Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17).
		Inspiración laboral		
	Trabajo como fuente de retos y realización profesional			
Absorción	Concentración en el trabajo	Agrado por el trabajo	12-13-14-15-16-17	
		Involucramiento laboral		