



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores
de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Sarmiento Rozas Neyda Marina

ASESOR:

Dr. Rivas Loayza Marco Antonio

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Zarate Gamarra Leoncio

Presidente

Mg Ugarte Ubilla Hernan Alvaro

Secretario

Dr. Rivas Loayza Marco Antonio

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y por todo el amor que me da quien hace posible cumplir mis metas, por estar conmigo en cada paso que doy y su infinito amor.

A mi madre Delia, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos, por ser la madre más tierna de este mundo, la que siempre ve por mí y lo sigue haciendo, que me ha dado su confianza y su amor eternamente.

A mi tío Rohoddo y mi hermana Diana de quienes siempre tendré su apoyo incondicional y mostrarme la gran fe que tienen en mí.

A mi padre Hernán por depositar su confianza y apoyo para el desarrollo de mi tesis.

A mis tíos y primos quienes con su ejemplo de seguir adelante ante toda adversidad me enseñaron a nunca rendirme y seguir siempre adelante.

La autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por darme la vida y guiarme ante las dificultades a lo largo de toda mi vida demostrándome su amor incondicional.

A la Universidad “Cesar Vallejo”, por la oportunidad de superarme profesionalmente, y a todos y cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencia, en el logro de mis metas y aspiraciones profesionales.

A los trabajadores de la Empresa Nacional de la coca S.A.

A mi asesor Dr. Marco Antonio Rivas Loayza, por brindar sus valiosas aportaciones que hicieron posible esta investigación.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Sarmiento Rozas, Neyda Marina, estudiante de la Escuela Profesional de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018.

Presentada, en 69 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por los tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 18 de junio del 2018



Br. Sarmiento Rozas, Neyda Marina

DNI: 47158212

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, con la finalidad de determinar la intensidad de la relación entre el Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018.

El presente trabajo de investigación se presente en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	21
1.4.1. Problema General	21
1.4.2. Problemas Específicos	21
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	22
1.6.1. Hipótesis General	22
1.6.2. Hipótesis Específicas	22
1.7. Objetivos	23
1.7.1. Objetivo General	23
1.7.2. Objetivos Específicos	23
II. MÉTODO	24
2.1. Diseño de investigación	24
2.2. Variables, Operacionalización	24
2.2.1. Variables de estudio	24

2.2.2. Operacionalización de variables	26
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1. Técnicas e instrumentos	27
2.4.2. Validez y confiabilidad	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	29
III. RESULTADOS.....	30
3.1. Descripción	30
3.2. Resultados descriptivos por variables.....	31
3.2.1. Resultados para Clima Social Laboral.....	31
3.2.2. Resultados para dimensiones de Clima Social Laboral	32
3.2.3. Resultados para Engagement	35
3.2.4. Resultados para dimensiones de Engagement	36
3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Clima Social Laboral y Engagement.....	39
3.3.1. Prueba de hipótesis	39
3.3.2. Prueba de Sub hipótesis.....	40
3.3.2.1. Correlación entre Relaciones y Vigor	40
3.3.2.2. Correlación entre Autorrealización y Vigor	41
3.3.2.3. Correlación entre Estabilidad/cambio y Vigor	41
3.3.2.4. Correlación entre Relaciones y Dedicación	42
3.3.2.5. Correlación entre Autorrealización y Dedicación	43
3.3.2.6. Correlación entre Estabilidad/cambio y Dedicación	43
3.3.2.7. Correlación entre Relaciones y Absorción.....	44
3.3.2.8. Correlación entre Autorrealización y Absorción.....	45
3.3.2.9. Correlación entre Estabilidad/cambio y Absorción	45

IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	53

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la intensidad de la relación entre el Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, la investigación es de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional, siendo el enfoque cuantitativo. La población para la presente investigación estuvo constituida por los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, siendo un total de 38 trabajadores. La muestra estuvo constituida por 38 trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, la misma que fue extraída de la población con un método de muestreo no probabilístico, por conveniencia. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y dos instrumentos como son la Escala de Clima Social Laboral Wes de Moss y el Cuestionario Utrech de Engagement.

Los resultados de la investigación muestran con un nivel de significancia del 5%, se confirma que, si existe correlación entre las variables Clima Social Laboral y Engagement, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,836, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables.

Palabras Clave: Clima social laboral, Engagement, vigor, absorción, dedicación.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the intensity of the relationship between the Labor Social Climate and the Commitment of the Workers of the National Coca Company S.A., Cusco-2018, the research is of a basic type, with a non-experimental, descriptive design correlational, being the quantitative approach. The population for the current investigation constituted by the workers of the National Company of the Coca S.A., headquarters Cusco-2018, being a total of 38 workers. The sample was constituted by 38 workers of the National Company of the Coca S.A., seat Cusco-2018, the same that was extracted of the population with a non-probabilistic sampling method, for convenience. For data collection, survey technique and instruments such as the Social Work Climate scale, Wes de Moss and the Utrechy Engagement Questionnaire.

The results of the investigation show a level of significance of 5%, confirming that there is a correlation between the variables Labor Social Climate and Engagement, according to the test statistic for a nonparametric study Spearman correlation, whose correlation coefficient reaches value of 0.836, a value that shows a high and direct association between these variables.

Keywords: Social work climate, Engagement, vigor, absorption, dedication.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El trabajo es una forma de realización de la persona, es vital para el desarrollo de esta y es considerada a criterio de muchos investigadores como, (Ramírez & Lee, 2011); como una actividad fundamental que el hombre desarrolla a lo largo de su vida, y que le proporciona una interacción social, la cual puede ser beneficiosa o perjudicial dependiendo del entorno laboral en el que desarrolle su actividad, ambiente que puede ocasionar trastornos no solamente en la persona sino también en la organización. Como lo señalan (Peiró & Bravo, 1999) propiciar ambiente de trabajo saludable se ha convertido en una necesidad de las organizaciones, pues si se garantiza la calidad de vida laboral de los trabajadores, es más probable que los objetivos planteados en la organización se pueden alcanzar con éxito.

Es así que la calidad de vida laboral se ha convertido en un tema de particular importancia en las empresas u organizaciones que se considera competitivas y que asumen las crecientes y múltiples demandas que la sociedad y el mercado les imponen. Como manifiestan (Segurado & Agulló, 2002) esta preocupación ha sido abordada desde dos enfoques o perspectivas, desde la perspectiva laboral psicológica y la calidad de vida laboral asociada al entorno, la primera basada en la satisfacción, salud y bienestar del trabajador como paso previo a un desarrollo organizacional y la segunda que busca alcanzar un eficacia y productividad laboral como requisito para una mejora laboral.

Si bien es cierto el clima social organizacional considera como las percepciones que el trabajador tiene de su entorno laboral, actúa como una variable moduladora del comportamiento del trabajador en esta y de ahí su importancia, es también cierto que actúa más como un tema de prevención y de identificación de los posibles escenarios que podrían afectar a la salud del trabajador, escenarios que tienen que ver con condiciones que pueden desencadenar por ejemplo con situaciones de estrés laboral o Burnout y que naturalmente es necesario prevenir o por lo menos afrontar, sin embargo surge desde el campo de la psicología positiva el estudio de la condiciones favorables en el trabajo, las experiencias positivas de los trabajadores, las condiciones favorables en el

trabajo que hacen que el trabajador más que comprometerse con la laboral que realiza se implique en está, situación que es favorable para la organización, pues como señala (Garrido, 2009) el Engagement se vincula con el uso de altos niveles de energía mientras se trabaja.

El Engagement es un término utilizado en el ámbito de las relaciones humanas y la cultura organizacional que se identifica con el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de una empresa o miembros de una organización. Un trabajador engaged es una persona que está comprometida en su trabajo y entusiasmada con él. (Salanova & Schaufeli, 2009).

La empresa nacional de la Coca S.A., sede Cusco , es una empresa estatal de derecho privado, en la modalidad de sociedad anónima, con la finalidad de coadyuvar a preservar la salud de la población a través de la comercialización de la hoja de coca y sus derivados, así como su industrialización con fines benéficos, sustentada en el marco jurídico vigente. presenta situaciones laborales vinculadas a la salud laboral tal es así que se puede apreciar que efectivamente en materia de salud laboral se han ido realizando acciones en pos de lograr el bienestar y la satisfacción de sus trabajadores en la medida de lo posible y en los términos que la normatividad laboral vigente lo permite, pues no podemos dejar de lado que variables como la estabilidad laboral o el tema de las prestaciones sociales son aspectos que son muy sensibles en nuestra legislación laboral y contribuyen a desmejorar el clima social laboral, sin embargo hay un descuido o al menos no se percibe que se realicen acciones que logren motivar al trabajador al punto de lograr primero su compromiso con la organización y luego su implicación con el trabajo, es así que la presente investigación tiene como propósito indagar acerca de la relación entre dos variables que surgen desde dos perspectivas del estudio de la salud ocupacional; el campo preventivo y el campo positivo, por tanto interesa para la presente investigación describir el estado de ambas variables y su relación, conocimiento que resultará útil la práctica, en la medida que se implemente en los objetivos de desarrollo de la empresa nacional de la Coca S.A., sede Cusco.

1.2. Trabajos previos

(Alvarado, 2012), en su trabajo de investigación titulado Estudio diagnóstico sobre la perspectiva del talento humano del clima laboral a nivel departamental de una Institución Educativa Universitaria, tiene por objetivo realizar una diagnosis del clima laboral a nivel departamental en una institución universitaria de calidad. La investigación, presentada a la facultad de psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León México, se realiza en el marco de una investigación cuantitativa con un diseño exposfacto de corte transversal. Los resultados de la investigación muestran que el clima en general es aceptable, sin embargo, también muestra que existen algunas dimensiones como la de comunicación y capacitación que deben ser atendidas con prontitud, pues ellas denotan deficiencias que hacen que el clima laboral no logre contribuir adecuadamente a la salud laboral.

(Córdova, 2015), presenta su tesis titulada Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla, investigación que fue presentada en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala. La investigación tuvo como objetivo identificar los niveles de Engagement de los trabajadores de una fábrica de detergentes, para tal propósito se midió el nivel de Engagement presente en la organización, haciendo uso del cuestionario UWES. La investigación se enmarca dentro del tipo de investigación descriptiva, los resultados de la misma muestran que el nivel de Engagement en dicha fábrica es alto, logrando crear un sentido de pertenencia del empleado hacia su organización, motivo por el cual se recomendó a la organización desarrollar actividades que permitan mantener o mejor aún el nivel de Engagement, actividades con sentido positivo de tipo conductual y cognitivo que permitan contar con más servidores engaged para la organización.

(Diaz, 2008), realiza la investigación titulada El Engagement como Factor de protección de la salud laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla, Callao. Investigación presentada a la Escuela de Pos grado de la Universidad Alas Peruanas, que tuvo por objetivo establecer la relación entre el Engagement y las variables que describen la salud laboral en la municipalidad de Ventanilla. La investigación se desarrolló en el marco de un enfoque

cuantitativo, el diseño de la investigación fue ex post facto observacional. Los resultados de la investigación mostraron niveles de Engagement medios en un 35% y altos en un 26%. Entre las conclusiones a las que arribó el autor, se tienen que el Engagement efectivamente se comporta como un factor de prevención en la salud laboral, en especial en lo que se refiere al clima organizacional y a los niveles de estrés laboral, en los cuales el coeficiente de correlación alcanzó valores por encima de las cinco décimas.

(Bobadilla, Callata, & Caro, 2015), desarrollaron la investigación titulada Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global. El trabajo fue realizado en la ciudad de Lima y presentado como informe de tesis para optar el grado de maestro de desarrollo organizacional y dirección de persona en la Universidad del Pacífico. Tuvo como objetivo determinar si los tipos de cultura organizacional pueden predecir el Engagement laboral si la orientación cultural individualismo-colectivismo de las personas podría explicar las diferencias en las relaciones entre los tipos de la cultura organizacional y el Engagement laboral para lo cual se planteó una investigación cuantitativa con un diseño explicativo no experimental y transversal. Los resultados permiten concluir que el engagement laboral puede ser predicho por dos tipos de cultura organizacional. El engagement laboral de los colaboradores de la muestra pueden ser explicados de manera significativa y directa por las culturas organizacionales Misión e Involucramiento. Adicionalmente, solo las personas con una orientación cultural-individualista explican las diferencias en las relaciones entre la cultura organizacional Misión y el *Engagement*. Además se encontró que la variable idioma es un factor importante por considerar.

(Zapata, 2009), presenta su trabajo de investigación titulado el Engagement y su relación con la cultura organizacional, en una empresa de la ciudad del Cusco. Investigación presentada a la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Andina de Cusco, que tuvo por objetivo buscar la relación entre el Engagement y la cultura organizacional en una empresa dedicada a la producción de alimentos no tradicionales. Los resultados de la investigación permitieron concluir que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, obteniéndose un coeficiente de correlación de Pearson de

0,645. Asimismo, se determinó que son el clima laboral y las prestaciones que brinda la empresa las que más inciden en el mejoramiento del Engagement de los empleados, seguido de la estructura organizacional y el sistema de comunicación que se presenta en la misma.

1.3. Teorías relacionadas al tema

El clima social laboral es una de las dos variables principales de la presente investigación. El clima social laboral se define como la evaluación del ambiente social existente en el trabajo que permite una comprensión realista del ambiente social de los grupos de trabajo que es percibida en cuanto a los atributos de la organización (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984). Evidentemente esta definición es muy cercana a los muchos conceptos que se maneja sobre clima laboral o clima organizacional y en efecto esto es así, sin embargo, la diferencia radica básicamente en el enfoque en el cual se desarrolla el concepto de clima laboral u organizacional, es por ello que para entender de mejor manera el concepto de clima social laboral debemos referirnos a un marco teórico más amplio.

El concepto de clima social laboral está inmerso en lo que se denomina la psicología ambiental la cual es una rama de la psicología laboral que surge como una respuesta ante los efectos que el deterioro del medio ambiente tiene sobre la vida humana, es decir centra su atención en los efectos que el medio ambiente tiene sobre las personas, sus conductas y actitudes. Para la psicología ambiental el medio ambiente no es un lugar neutro sino más bien está impregnado por la cultura, los valores, la economía entre otros (Weinert, 1985). Inmersas en la psicología ambiental están algunas orientaciones teóricas como son la psicología ecológica que intenta explicar comportamientos que de forma sistémica se presentan en determinados lugares y tiempos y que por tanto no están ligados directamente a personas o individuos concretos, como son los partidos de fútbol o las ceremonias religiosas, asimismo esta presenta la ecología social de Moos (Moos, Moos, & Trickett, 1984) la cual asume que al igual que las personas los ambientes tienen personalidad propia y centra su interés en un grupo de variables físicas sociales y psicosociales y que tienen en cuenta variables ecológicas de grupo e instituciones.

Es en esta orientación teórica que se define la organización como ambiente, sin embargo debemos de tener en cuenta que existen ambientes naturales y ambientes culturales (Dessler, 2009), naturalmente los segundos creados por el hombre y tienen carácter artificial, diseñados de manera compleja y que persiguen un propósito definido.

Las organizaciones por tanto son ambientes culturales en las que se distinguen dos componentes o dimensiones una que es la cultura material es decir los objetos, instrumentos, estructura de edificios y otra que es la cultura inmaterial o intangible y que está constituida por los conocimientos, leyes estructuras sociales entre otros. Es así que los individuos que conforman una organización forman de ella sus propias impresiones, juicios o conceptos de ella y de ahí la idea Clima Organizacional en el sentido que la organización se constituye en un entorno psicológicamente significativo para sus miembros (Davis & Newstrom, 1991). Es así que el clima organizacional se entiende como las propiedades características de un ambiente de trabajo que son percibidas por aquellas personas que laboran en él o que están familiarizadas con él (Hellriegel & Slocum, 2009).

No obstante el carácter particular y la personalidad propia del ambiente laboral no existe la garantía que personas que trabajan en la misma organización perciban de igual manera el clima laboral u organizacional, de ahí el carácter variable en cuanto a percepción, sin embargo existe elementos comunes al clima organizacional y que provienen de la formulación de juicios de los individuos establecen de su ambiente laboral y que se establecen como configuraciones globales de su ambiente y que son percibidos como atributos relevantes para ellos. Es así que en la elaboración de una representación del clima organizacional o laboral interviene primeramente una realidad ambiental, las percepciones individuales de los atributos de la organización y los juicios acerca del grado en que una determinada característica psicológica está presente en el ambiente laboral.

Para (Moos R. , 1974) el ambiente laboral es decisivo en la salud y bienestar del individuo, es así que habla del comportamiento humano y el rol que el ambiente laboral juega en él, y que contempla la combinación de variables organizacionales y sociales, así como variables físicas. Este entorno al

ambiente laboral que se construyen muchas de las definiciones, por no decir la mayoría de ellas, que se tienen de clima organizacional, así (Chiavenato, 2009) indica que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, es la atmósfera característica de cada organización, (Rodríguez, 1995) se refiere al clima organizacional como apreciaciones evaluativas y valorativas compartidas por los integrantes de una organización en lo que concierne al ambiente interno del trabajo como son las relaciones interpersonales, las regulaciones formales, la comunicación organizacional entre otros

En cuanto a la forma de medir el clima laboral existen diferentes autores que plantean diferentes dimensiones como constitutivas de la misma. Sin embargo en la teoría ecológica social de (Moos, Moos, & Trickett, 1984) se toma en cuenta las dimensiones del clima laboral que estudian la estimulación de la autonomía laboral, la percepción de la planificación y terminación de las tareas y la urgencia por terminarlas. Estos autores plantean tres dimensiones que describen de manera adecuada el clima social laboral y que son tomadas en cuenta a la hora de construir la Escala de Clima Social Laboral, siendo dichas dimensiones: Relaciones que permite evaluar el grado en el que los trabajadores logran estar comprometidos con su labor, así como el grado de interés que se muestra hacia el mismo y de cómo la empresa impulsa a los empleados y les anima a que pueden contribuir unos con otros; la autorrealización que establece el grado de autonomía con el que los trabajadores pueden tomar sus propias decisiones en asuntos laborales y que les permite lograr una buena planificación y controlar la eficiencia en la terminación de las tareas y lograr controlar el grado de presión que se desarrolla en la organización; la dimensión estabilidad cambio, que está referida al grado en el que los trabajadores conocen acerca de los que la empresa espera de la labor que realizan, y de su rol en los planes y normas que la empresa tiene, así como a la importancia que se le da a la innovación, a la creatividad, a las nuevas propuestas, así como de su contribución a crear un ambiente laboral agradable y que contribuya al desarrollo de los objetivos organizacionales (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984),

En cuanto al Engagement este término surge en el marco de una nueva dinámica que emprenden las organizaciones actuales que necesitan empleados proactivos que se encuentren conectados con su trabajo y comprometidos con los estándares de calidad que tiene su empresa, Kanh (1990) citado por (Moreno-Jiménez & Garrosa, 2013) fue uno de los primeros en referirse al término Engagement, como una energía concentrada y que es utilizada en el logro de las metas organizacionales. Describe a los trabajadores con Engagemet como personas comprometidas física, emocional y cognitivamente con su trabajo. Si bien es cierto el Engagement es un término anglosajón no existe una traducción exacta en el castellano, pues hay conceptos similares como son el compromiso organizacional o la implicación laboral pero que no recogen con exactitud el espíritu de concepto, siendo la traducción más cercana aquella que refiere a la vinculación con la tarea o trabajo, motivo por el cual se emplea el término en su idioma original.

El Engagement surge como parte de los estudios del Burnout, pues a diferencia de los empleados que están quemados por el trabajo es decir que padecen de Burnout, los empleados o trabajadores con un Engagement elevado presentan una fuerte conexión y compromiso hacia su trabajo y en lugar de verlo con una actividad estresante y demandante ven en sus actividades laborales retos profesionales personales y profesionales motivo por el cual ponen todo de su parte por alcanzar el éxito laboral y de su empresa. Es así que el Engagement surge como un concepto opuesto al de Burnout y para autores como Maslach y Leiter (1997) citados en (Moreno-Jiménez & Garrosa, 2013) el Engagement se caracteriza por altos niveles de energía, participación y eficacia es decir los polos opuestos de las tres dimensiones del Burnout. Los autores sostienen que en el caso del Burnout la energía se convierte en agotamiento, la participación en cinismo y la eficacia se transforma en ineficacia. Sin embargo existe una visión alternativa que aunque asume que el Engagement es la versión opuesta del Burnout, da vida propia al concepto y la define como un Estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción (Salanova & Schaufeli, 2009), en la que el vigor hace referencia a los niveles elevados de energía y resistencia mental mientras se trabaja y por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso

antes de que surjan dificultades, en tanto que la dedicación hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por lo que un trabajador dedicado tiende a estar involucrado fuertemente en sus actividades laborales, lo cual implica poseer niveles altos de reto e inspiración por su trabajo y la absorción es un estado mental que se caracteriza porque el trabajador está completamente concentrado e inmerso en el trabajo, pasando el tiempo rápido en el área laboral y experimentando desagrado por dejar sus actividades laborales.

Son diversos los factores involucrados en el Engagement sin embargo diversos estudios como los realizados por (Bakker & Demerouti, The Job Demands-Resources model: State of the art, 2007) que plantean que las condiciones de trabajo se pueden clasificar en dos categorías como son las demandas y los recursos laborales, las primeras hacen referencia a aquellos aspectos del trabajo que requieren de un esfuerzo y se relacionan por lo tanto con el uso de un esfuerzo físico y psíquico, en tanto que los recursos laborales se relacionan con la satisfacción y la motivación en el trabajo, siendo los recursos laborales los que mejor se asocian con el Engagement.

Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, organizacionales o sociales que hacen que las demandas de trabajo y los costes fisiológicos se reduzcan, haciendo que el trabajador esté más cerca de cumplir con sus metas de desarrollo personal y laboral. Asimismo, los recursos laborales tienen un efecto de motivación interna para el trabajador pues van dirigidos a satisfacer las necesidades humanas básicas como son la autonomía, la relación y la autoeficacia. En cuanto a la motivación externa los recursos laborales pueden también fomentarla, en el sentido que en un entorno con recursos laborales adecuados el esfuerzo en el trabajo es compensado, lo que crea competitividad en el mismo, lo que a su vez hace que las tareas se realicen en forma adecuada y se logren cumplir con los objetivos propuestos. Entre los recursos laborales que logran una adecuada motivación laboral se encuentran el feedback, apoyo social y el coaching del supervisor (Garrido, 2009).

En cuanto a los recursos personales se tiene que también juegan un papel relevante en los niveles de Engagement, es así que autores como Bakker,

Demerouti, & Xanthopoulou (2011) muestran que recursos como el optimismo o la autoeficacia podían lo gran porcentaje de explican en el nivel de Engagement. Es importante en este sentido indicar que los recursos personales son autoevaluaciones que guarda relación con la resiliencia y la capacidad que tiene el trabajador para percibir que puede influenciar y en que grado con la organización en la que trabaja y ello tiene que ver con la capacidad de cambio que pueda tener el trabajador y con grado de extroversión, además los trabajadores con altos niveles de Engagement difícilmente atraviesan por situaciones de neurotismo, depresión o angustia.

Los efectos del Engagement han sido estudiados por diversos autores como son (Salanova & Schaufeli, 2009) y muestran que existe una estrecha relación con los niveles de productividad de la empresa u organización, así los trabajadores que presentan mayor nivel de engagement se muestra más comprometidos con las metas de la empresa y dedican más tiempo y mayores recursos para que la empresa logre una mejora sustancial, así mismo dado que el compromiso va un paso más allá, los empleados con engagement alto presentan niveles de salud más altos que sus pares y se constituyen en líderes con productividad alta, de ahí el interés por la empresas en desarrollar programas que desarrollan el Engagement entre sus trabajadores.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿En qué medida el Clima Social Laboral se relaciona con el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018?

1.4.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo se percibe la Clima Social Laboral por parte de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018?
- b) ¿Cuál es la situación que se tiene en cuanto a Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018?
- c) ¿Cuál es la intensidad de la relación entre las dimensiones del Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018?

1.5. Justificación del estudio

Desde el punto de vista teórico la investigación se justifica en la necesidad de establecer relaciones entre variables como el clima social laboral que surge desde el campo de la psicología laboral preventiva y Engagement que surge desde el campo de la psicología positiva, necesidad que se funda en el hecho que un adecuado conocimiento de estas variables y sobre todo de sus posibles relaciones permitirá a acondicionar estrategias que logren hacer de la empresa no solo una organización que cumple con los estándares de calidad de vida laboral, sino también una empresa competitiva que logre involucrar a sus trabajadores en el logro de sus objetivos.

Desde el punto de vista metodológico la investigación aporta con la aplicación y por tanto con la valoración de instrumentos de recolección datos acerca del Clima Social Laboral y el Engagement, que deben de constituirse como antecedente para su aplicación en contextos similares y en la práctica de los objetivos en materia de salud ocupacional de las empresas u organizaciones de nuestra localidad.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

El Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, se relacionan de manera significativa y directa.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- a)** La Clima Social Laboral a percepción de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, presenta deficiencias.
- b)** El nivel de Engagement presenta un nivel promedio en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A, sede Cusco-2018.
- c)** Las dimensiones del Clima Social Laboral y las dimensiones del Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A, sede Cusco-2018 presentan una correlación directa y significativa en el 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la intensidad de la relación entre el Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a)** Determinar cómo se percibe el Clima Social Laboral por parte de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018.
- b)** Describir el nivel de Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018.
- c)** Determinar la intensidad de la relación entre las dimensiones del Clima Social Laboral y las dimensiones del Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018

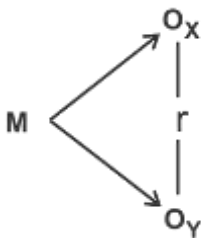
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación sigue un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, el cual se orienta de acuerdo con Sánchez y Reyes (2009) a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de estudio. En nuestro caso interesa determinar la intensidad de la relación entre el Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco.

De acuerdo a su aplicación temporal en la presente investigación se emplea un diseño transversal, en el sentido que tiene por propósito observar la realidad en estudio en un momento en particular, con el objetivo de describir las variables de estudio o establecer vínculos entre ellas en términos de relación (Kumar, 2011).

El diagrama de este estudio será el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Clima Social Laboral

Oy: Engagement.

r: Relación entre las variables de estudio

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables de estudio

Variable de estudio 1

Clima Social Laboral

Evaluación del ambiente social existente en el trabajo que permite una comprensión realista del ambiente social de los grupos de trabajo que es

percibida en cuanto a los atributos de la organización (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984)

Las dimensiones consideradas para esta variable son:

Relaciones

Dimensión que evalúa el grado en los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y los anima a apoyarse unos a otros (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984).

Autorrealización

Dimensión que evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; de importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984).

Estabilidad Cambio

Dimensión que evalúa el grado en que los empleados conocen lo que esperan de su tarea diaria y como se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio de las nuevas propuestas y, por último, el grado entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984).

Variable de estudio 2

Engagement

Estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción (Salanova & Schaufeli, 2009)

Las dimensiones consideradas para esta variable son:

Vigor

Hace referencia a los niveles elevados de energía y resistencia mental mientras se trabaja y por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso antes de que surjan dificultades (Salanova & Schaufeli, 2009).

Dedicación

Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por lo que un trabajador dedicado tiende a estar involucrado fuertemente en sus actividades laborales, lo cual implica poseer niveles altos de reto e inspiración por su trabajo (Salanova & Schaufeli, 2009).

Absorción

Estado mental que se caracteriza porque el trabajador está completamente concentrado e inmerso en el trabajo, pasando el tiempo rápido en el área laboral y experimentando desagrado por dejar sus actividades laborales (Salanova & Schaufeli, 2009).

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Social Laboral	Valoración obtenida para el Clima Social Laboral a partir de la aplicación de la Escala de Clima Social Laboral (WES de Moss)	Relaciones	<ul style="list-style-type: none">• Implicación• Cohesión• Apoyo	Escala Ordinal
		Autorrealización	<ul style="list-style-type: none">• Autonomía• Organización• Presión	
		Estabilidad Cambio	<ul style="list-style-type: none">• Claridad• Control• Innovación• Confort	
Engagement	Valoración obtenida para el Engagement a partir de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo	Vigor	<ul style="list-style-type: none">• Energía para trabajar• Deseos por realizar el trabajo• Persistencia en el trabajo	Escala Ordinal
		Dedicación	<ul style="list-style-type: none">• Identificación con el trabajo• Inspiración laboral• Trabajo como fuente de retos y realización profesional	
		Absorción	<ul style="list-style-type: none">• Concentración en el trabajo• Agrado por el trabajo• Involucramiento laboral	

2.3. Población y muestra

La población para la presente investigación está constituida por los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A, sede Cusco-2018, siendo un total de 38 trabajadores.

La muestra estuvo constituida por 38 trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca, sede Cusco-2018, la misma que fue extraída de la población con un método de muestreo no probabilístico, por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta.

Los instrumentos empleados fueron la Escala de Clima Social Laboral Wes de Moss, la misma que cuenta con 90 ítems en escala bipolar, que se distribuyen en las tres dimensiones que considera la misma como son las dimensiones: Relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio. Asimismo, para medir la variable Engagement se utilizó el Cuestionario Utrechy de Engagement el mismo que cuenta con 17 ítems, los cuales están distribuidos en sus tres dimensiones como son vigor, dedicación y absorción.

2.4.2. Validez y confiabilidad

En cuanto a la validez del instrumento, fue sometido a juicio de expertos quienes realizaron observaciones y sugerencias destinadas a mejorar el instrumento de recolección de datos.

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas (Kaplan & Saccuzzo, 2006).

El coeficiente α fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente α depende del número de elementos k de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento s_j^2 , y de la varianza total s_x^2 , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos la siguiente tabla.

TABLA 1 RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para realizar el análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS versión 23, los resultados obtenidos son los siguientes:

TABLA 2 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE CLIMA SOCIAL LABORAL

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Relaciones	0,723	27
D2: Autorrealización	0,821	27
D3: Estabilidad/cambio	0,756	36
Clima Social Laboral	0,790	90

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Clima Social Laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

TABLA 3 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE ENGAGEMENT

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Vigor	0,796	06
D2: Dedicación	0,892	05
D3: Absorción	0,768	06
Engagement	0,804	17

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Engagement, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de técnicas propias de la estadística descriptiva como son Tablas y gráficos estadísticos, asimismo para la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba de independencia estadística Chi Cuadrado de Pearson y la prueba de Correlación Tau de Kendall para datos ordinales.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

A continuación, presentamos los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Para la calificación de los resultados se utilizaron las escalas que pasamos a describir en las siguientes tablas:

TABLA 4 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE CLIMA SOCIAL LABORAL

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Relaciones	0-9	DEFICIENTE
	10-18	REGULAR
	19-27	BUENO
D2: Autorrealización	0-9	DEFICIENTE
	10-18	REGULAR
	19-27	BUENO
D3: Estabilidad/cambio	0-12	DEFICIENTE
	13-24	REGULAR
	25-36	BUENO
CLIMA SOCIAL LABORAL	0-30	DEFICIENTE
	31-60	REGULAR
	61-90	BUENO

TABLA 5 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE ENGAGEMENT

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Vigor	0-12	BAJO
	13-24	MEDIO
	25-36	ALTO
D2: Dedicación	0-10	BAJO
	11-20	MEDIO
	21-30	ALTO
D3: Absorción	0-12	BAJO
	13-24	MEDIO
	25-36	ALTO
ENGAGEMENT	0-34	BAJO
	35-68	MEDIO
	69-102	ALTO

3.2. Resultados descriptivos por variables.

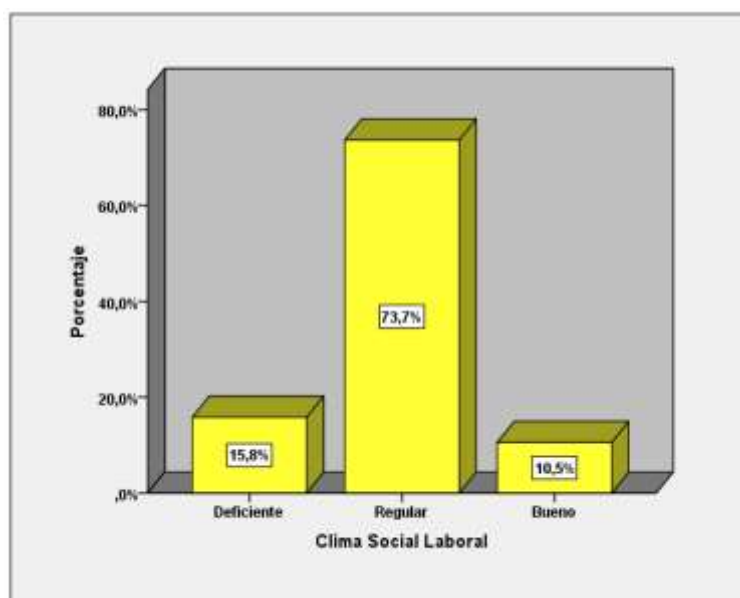
3.2.1. Resultados para Clima Social Laboral

TABLA 6 CLIMA SOCIAL LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	6	15,8
REGULAR	28	73,7
BUENO	4	10,5
Total	38	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 1 CLIMA SOCIAL LABORAL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Clima Social Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 15,8% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 73,7% considera que es regular Y el 10,5% que es bueno.

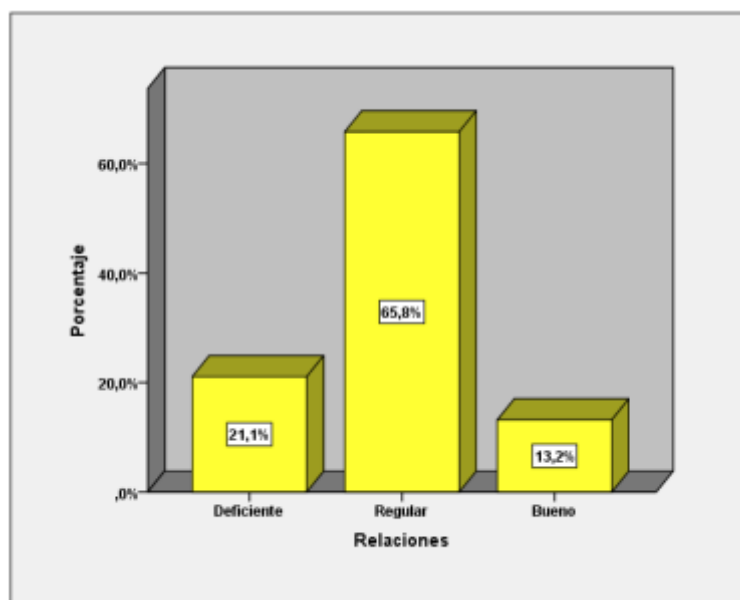
3.2.2. Resultados para dimensiones de Clima Social Laboral

TABLA 7 RELACIONES

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	8	21,1
REGULAR	25	65,8
BUENO	5	13,2
Total	38	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 2 RELACIONES



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

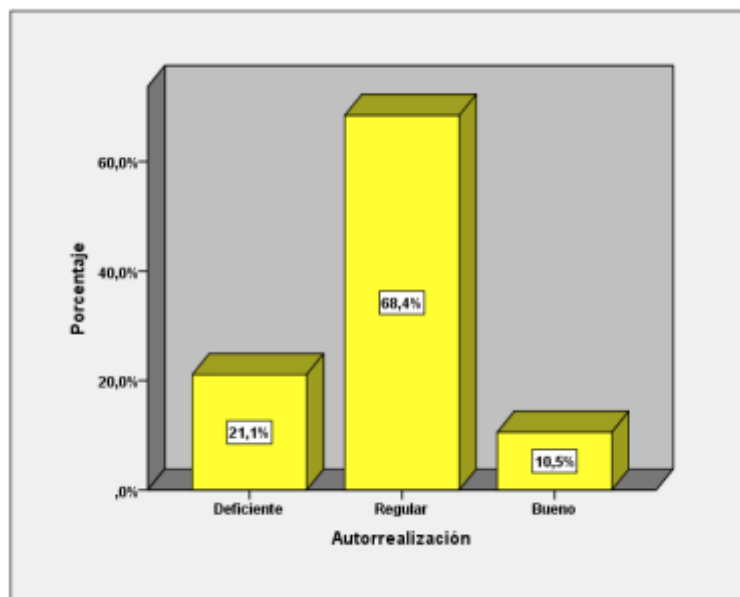
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Relaciones de la variable Clima Social Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 21,1% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 65,8% considera que es regular y el 13,2% que es bueno.

TABLA 8 AUTORREALIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	8	21,1
REGULAR	26	68,4
BUENO	4	10,5
Total	38	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 3 AUTORREALIZACIÓN



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

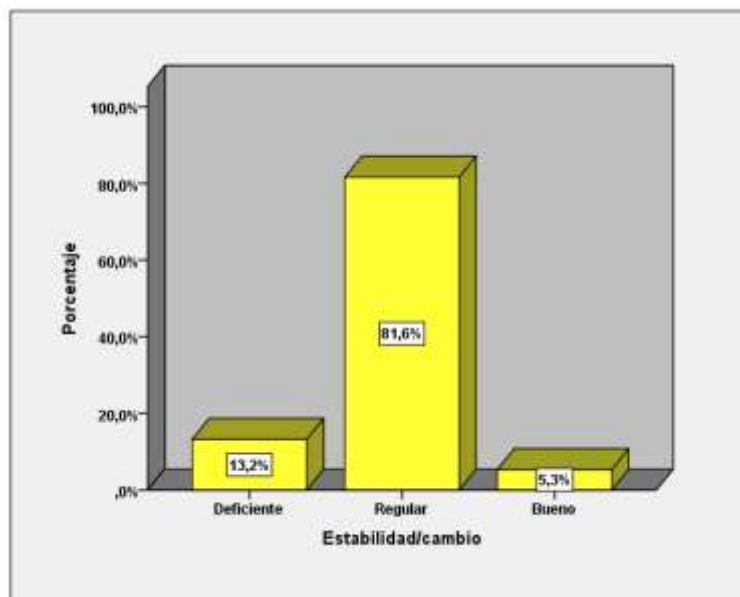
Los resultados para la dimensión Autorrealización de la variable Clima Social Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 21,1% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 68,4% considera que es regular y el 10,5% que es bueno

TABLA 9 ESTABILIDAD/CAMBIO

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	13,2
REGULAR	31	81,6
BUENO	2	5,3
Total	38	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 4 ESTABILIDAD/CAMBIO



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Estabilidad/cambio de la variable Clima Social Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 13,2% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 81,6% considera que es regular y el 5,3% que es bueno.

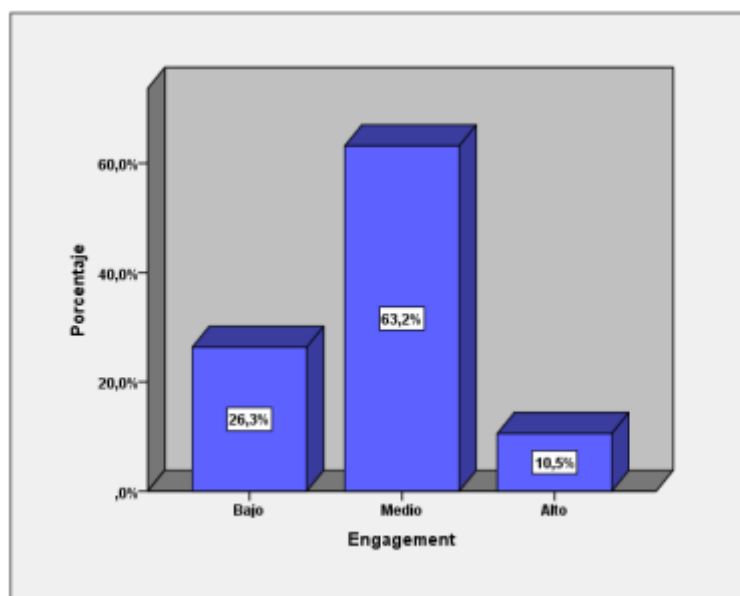
3.2.3. Resultados para Engagement

TABLA 10 ENGAGEMENT

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	26,3
MEDIO	24	63,2
ALTO	4	10,5
Total	38	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 5 ENGAGEMENT



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Engagement obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 26,3% de los encuestados presenta un Engagement bajo, mientras que el 63,2% presenta un Engagement medio y el 10,5% un Engagement alto.

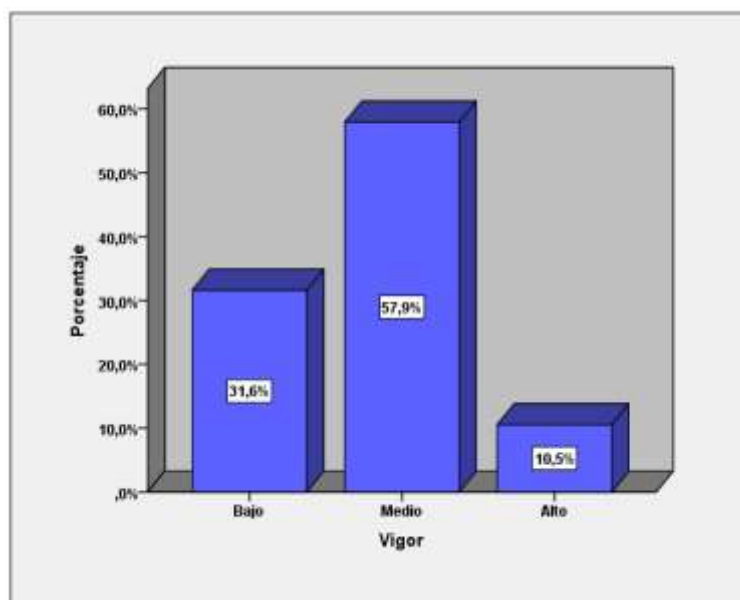
3.2.4. Resultados para dimensiones de Engagement

TABLA 11 VIGOR

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	31,6
MEDIO	22	57,9
ALTO	4	10,5
Total	38	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 6 VIGOR



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

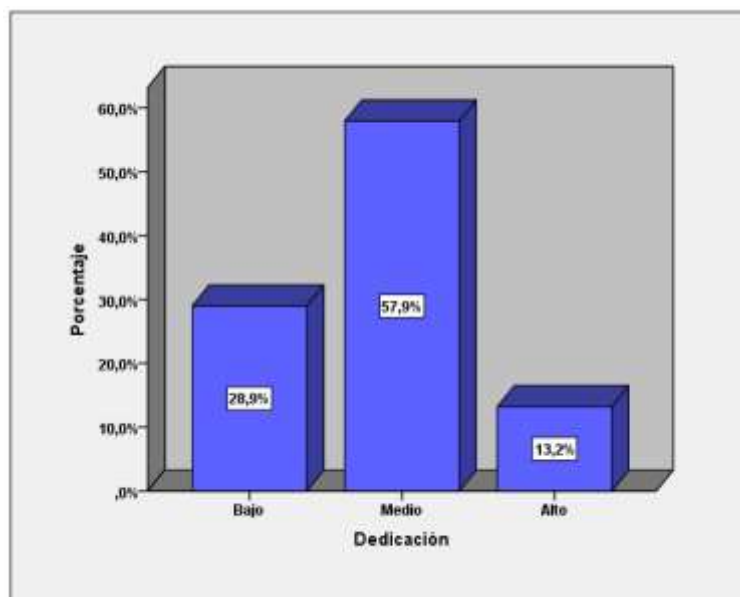
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Vigor de la variable Engagement obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 31,6% de los encuestados se ubican en el nivel bajo, mientras que el 57,9% se ubican en el nivel medio, y el 10,5% en el nivel alto.

TABLA 12 DEDICACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	11	28,9
MEDIO	22	57,9
ALTO	5	13,2
Total	38	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 7 DEDICACIÓN



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

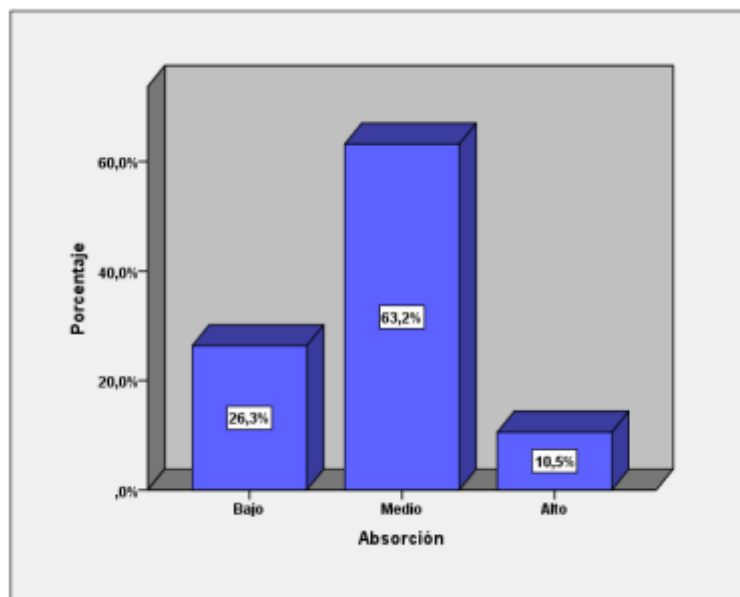
Los resultados para la dimensión Dedicación de la variable Engagement se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 28,9% de los encuestados se ubican en el nivel bajo, mientras que el 57,9% se ubican en el nivel medio, y el 13,2% en el nivel alto.

TABLA 13 ABSORCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	26,3
MEDIO	24	63,2
ALTO	4	10,5
Total	38	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 8 ABSORCIÓN



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Absorción de la variable Engagement se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación en la cual el 26,3% de los encuestados se ubican en el nivel bajo, mientras que el 63,2% se ubican en el nivel medio, y el 10,5% en el nivel alto.

3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Clima Social Laboral y Engagement

3.3.1. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Clima Social Laboral y Engagement, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación Tau de Kendall

TABLA 14 PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,543 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	43,801	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,868	1	,000
N de casos válidos	38		

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Clima Social Laboral y Engagement son independientes estadísticamente Ha: Las variables Clima Social Laboral y Engagement no son independientes estadísticamente
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{(O - E - 0,5)^2}{E}$ Valor calculado $\chi^2 = 57,543$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Clima Social Laboral y Engagement no son independientes estadísticamente

TABLA 15 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,836	,076	9,132	,000 ^c
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Clima Social Laboral y Engagement no están correlacionadas Ha: Las variables Clima Social Laboral y Engagement están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Clima Social Laboral y Engagement están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,836.

3.3.2. Prueba de Sub hipótesis

3.3.2.1. Correlación entre Relaciones y Vigor

TABLA 16 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RELACIONES Y VIGOR

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,529	,155	3,742	,001 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Relaciones y Vigor no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Relaciones y Vigor están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Relaciones y Vigor están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,529

3.3.2.2. Correlación entre Autorrealización y Vigor

TABLA 17 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTORREALIZACIÓN Y VIGOR

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,564	,154	4,094	,000 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autorrealización y Vigor no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autorrealización y Vigor están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autorrealización y Vigor están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,564

3.3.2.3. Correlación entre Estabilidad/cambio y Vigor

TABLA 18 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES ESTABILIDAD/CAMBIO Y VIGOR

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,526	,130	3,707	,001 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Estabilidad/cambio y Vigor no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Estabilidad/cambio y Vigor están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Estabilidad/cambio y Vigor están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,526

3.3.2.4. Correlación entre Relaciones y Dedicación

TABLA 19 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RELACIONES Y DEDICACIÓN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,518	,164	3,630	,001 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Relaciones y Dedicación no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Relaciones y Dedicación están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Relaciones y Dedicación están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,518

3.3.2.5. Correlación entre Autorrealización y Dedicación

TABLA 20 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTORREALIZACIÓN Y DEDICACIÓN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,550	,161	3,947	,000 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autorrealización y Dedicación no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autorrealización y Dedicación están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autorrealización y Dedicación están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,550

3.3.2.6. Correlación entre Estabilidad/cambio y Dedicación

TABLA 21 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES ESTABILIDAD/CAMBIO Y DEDICACIÓN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,537	,125	3,822	,001 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Estabilidad/cambio y Dedicación no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Estabilidad/cambio y Dedicación están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Estabilidad/cambio y Dedicación están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,

3.3.2.7. Correlación entre Relaciones y Absorción

TABLA 22 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RELACIONES Y ABSORCIÓN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,555	,172	4,001	,000 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Relaciones y Absorción no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Relaciones y Absorción están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Relaciones y Absorción están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,555

3.3.2.8. Correlación entre Autorrealización y Absorción

TABLA 23 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTORREALIZACIÓN Y ABSORCIÓN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,589	,169	4,374	,000 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autorrealización y Absorción no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autorrealización y Absorción están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autorrealización y Absorción están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,589

3.3.2.9. Correlación entre Estabilidad/cambio y Absorción

TABLA 24 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES ESTABILIDAD/CAMBIO Y ABSORCIÓN

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,576	,129	4,224	,000 ^c
N de casos válidos		60			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Estabilidad/cambio y Absorción no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Estabilidad/cambio y Absorción están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Estabilidad/cambio y Absorción están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,576

IV. DISCUSIÓN

A continuación, presentamos la contrastación y discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes de estudio, el marco teórico de esta investigación y la aceptación y/o rechazo de las hipótesis del presente estudio.

En cuanto a la hipótesis general, la cual plantea que el clima social laboral y el Engagement se relacionan de manera significativa, dicha afirmación se comprueba en el presente trabajo de investigación. Es así que primeramente la prueba de hipótesis para independencia estadística Chi cuadrado de Pearson muestra que las variables en estudio no son independientes estadísticamente, es decir que guardan relación es así que se procede al estudio del grado de covariación de las variables clima social laboral y Engagement, obteniéndose un valor de 0,836 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual indica que el nivel de correlación es alto, siendo dicha correlación significativa y directa, con lo cual podemos afirmar que cuanto mejor sea el nivel de Engagement, mejor ha de ser el clima social laboral.

Al respecto estudios como (Córdova, 2015), muestran que el Engagement contribuye a desarrollar un mejor sentido de pertenencia del trabajador para con su organización lo cual contribuye a que este participe de manera activa a crear un clima laboral adecuado, en el que el trabajo en equipo y los círculos de calidad logran el compromiso, el sentido de lealtad y ayuda entre los trabajadores. Asimismo trabajos como los de (Diaz, 2008) muestran que el Engagement se comporta como un factor protector de la salud laboral del trabajador lo cual ha de incidir la instauración de un ambiente laboral más propicio para el desarrollo de las actividades propias de la organización, al respecto (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015) muestran que existe una relación estrecha entre Engagement laboral y cultura organizacional, sin embargo debemos hacer notar que en esta investigación es la cultura organizacional incide sobre el Engagement .

En cuanto a las hipótesis específicas tenemos que la primera de ellas hace referencia a las deficiencias que se presenta para la variable Clima social laboral, al respecto los resultados obtenidos para esta variable, muestran que efectivamente un 73,7% es decir un porcentaje elevado de empelados aún no se

hallan adecuadamente comprometidos con su trabajo, y en ello se debe en parte a las condiciones en las que trabajan, en las que su situación laboral en muchos casos precaria dado que se encuentran en calidad de contratados hace que no existe un compromiso más fuerte para con la empresa, asimismo las condiciones en las que trabajan crea un ambiente propicio para el estrés laboral, la demanda en los últimos años se ha incrementado de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, sin embargo la cantidad de trabajadores no cubre adecuadamente el servicio que se demanda.

Respecto a la variable Engagement los resultados muestran que el 63,2% de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 se ubican en el nivel promedio de Engagement y sólo el 10,5% de los trabajadores poseen un Engagement alto, lo cual confirma la hipótesis de estudio específica al respecto, y esto se da porque no existe un adecuado involucramiento del personal con su tarea debido a los cambios y rotaciones que se dan en esta organización, cabe al respecto resaltar que para obtener mejores resultados es conveniente adecuar las condiciones laborales que cubran las necesidades laborales de los trabajadores y aumenten su grado de motivación primeramente, para luego impulsar un adecuado compromiso organizacional que son las bases para construir un Engagement efectivo en los trabajadores (Garrido, 2009). Resultados con los de (Córdova, 2015), muestran la necesidad de realizar actividades que permitan desarrollar el Engagement en los trabajadores, lo cual a su vez redundará en la productividad y cumplimiento de los objetivos de la organización.

Respecto a la correlación entre las dimensiones de las variables Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, los resultados muestran que existe una correlación moderada entre ellas lo cual es muestra la importancia de mejorar el Clima Social de la Organización como elemento importante y trascendente para el desarrollo de la empresa (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015).

V. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con los resultados obtenidos se confirma que existe correlación entre las variables Clima Social Laboral y Engagement, el cual se evidencia a partir del estudio de Correlación de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,836, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables, lo que implica que cuanto mejor sea el Clima Social laboral de los trabajadores, mayores niveles de Engagement sea ha de esperar.

Segunda: Respecto a la variable Clima Social Laboral, se concluye que el 15,8% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 73,7% considera que es regular y el 10,5% que es bueno, resultados que muestran la necesidad de realizar acciones para mejorar el Clima Social Laboral.

Tercera: Respecto a la variable Engagement se concluye que el 26,3% de los encuestados presenta un Engagement bajo, mientras que el 63,2% presenta un Engagement medio y el 10,5% un Engagement alto.

Cuarta: Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre las dimensiones de las variables Clima Social Laboral y Engagement , según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Correlación de Spearman, cuyos coeficientes de correlación alcanzan valores que los ubican en el nivel de correlación moderada, lo cual indica que cuanto mejor se dé el Clima Social Laboral también el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al administrador de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, realizar capacitaciones en materia de salud laboral que permita que los trabajadores de su organización conozcan, los riesgos laborales y las formas de prevenir los mismos en la actividad que realizan.

Segunda: Se recomienda a los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 examinar entre sus posibilidades, actividades que les permitan conocer e involucrarse con la visión y misión de la empresa de la cual son parte.

Tercera: Se recomienda a los funcionarios de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 realizar las inspecciones laborales que permitan garantizar las condiciones laborales adecuadas para el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Cuarta: Se recomienda a los funcionarios de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 elaborar lineamiento que conduzcan a acciones que permitan involucrar a los trabajadores con el fin de mejorar los servicios que presta dicha entidad en nuestra provincia.

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, M. (2012). *Estudio diagnóstico sobre la perspectiva del talento humano del clima laboral a nivel departamental de una Institución Educativa Universitaria*. Informe de tesis, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Psicología, Nueva León.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of occupational and organizacional Psychology*, 198-206.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (Septiembre de 2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Ciencia y trabajo*(41), 135-142. Obtenido de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*. Universidad del Pacífico, Lima.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Córdova, N. (2015). *Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. Informe de tesis de grado, Universidad Rafael Landívar de Guatemala, Facultad de Humanidades, Escuintla.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Díaz, N. (2008). *El Engagement como Factor de protección de la salud laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla, Callao*. Lima.
- Fernández-Ballesteros, R., & Sierra, B. (1984). *Escalas de Clima Social*. Madrid: TEA.

- Garrido, E. (2009). *El Engagement en el trabajo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Gutiérrez, J. (Marzo de 2010). El engagement en el trabajo. *Gestión práctica de Riesgos Laborales*(69). Obtenido de <http://pdfs.wke.es/7/2/5/6/pd0000047256.pdf>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Kaplan, R. M., & Saccuzzo, D. P. (2006). *Pruebas Psicológicas: principios, aplicaciones y temas*. Madrid : Thompson.
- Katz, D., & Kahn, R. (1995). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step by step guide for beginners*. London: SAGE.
- Laura, A. (2015). *Motivación Laboral y Engagement*. Uinversidad FASTA, Buenos Aires. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1
- Manteca, A., & Durán, A. (2013). Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. *Documentos de trabajo social*(51), 45-68. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-EngagementEnProfesionalesDeLaAccionSocialDiferenci-4641928.pdf>
- Moos, R. (1974). *Manual preliminar Combinado: El trabajo de la familia y el entorno grupo*.
- Moos, R., Moos, B., & Trickett, E. (1984). *Escalas de clima social (FES, WES, CIES, CES)*. Madrid: TEA.
- Moreno-Jiménez, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.

- Peiró, J., & Bravo, M. (1999). Factores psicosociales en la 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*, 15(2), 137-146.
- Ramírez, M., & Lee, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres. *Revista Polis*.
- Rodríguez, D. (1995). *Diagnóstico organizacional*. Universidad Católica de Chile.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2014). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Herder.
- Zapata, E. (2009). *El Engagement y su relación con la cultura organizacional en una empresa de la ciudad del Cusco*. Informe de tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: CLIMA SOCIAL LABORAL Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NACIONAL DE LA COCA S.A., SEDE CUSCO-2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿En qué medida el Clima Social Laboral se relaciona con el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018?	Determinar la intensidad de la relación entre el Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018.	El Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, se relacionan de manera significativa y directa.	Variable 1 Clima Social Laboral Variable 2 Engagement	TIPO: Básica DISEÑO: No experimental Descriptivo Correlacional POBLACIÓN Trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 en número de 38.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se percibe la Clima Social Laboral por parte de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018? • ¿Cuál es la situación que se tiene en cuanto a Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018? • ¿Cuál es la intensidad de la relación entre las dimensiones del Clima Social Laboral y el Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo se percibe el Clima Social Laboral por parte de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 • Describir el nivel de Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 • Determinar la intensidad de la relación entre las dimensiones del Clima Social Laboral y las dimensiones del Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 	<ul style="list-style-type: none"> • La Clima Social Laboral a percepción de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018, presenta deficiencias. • El nivel de Engagement presenta un nivel promedio en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018. • Las dimensiones del Clima Social Laboral y las dimensiones del Engagement de los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018 presentan una correlación directa y significativa en el 2016. 	Variable 1 <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones • Autorrealización • Estabilidad/cambio Variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción 	MUESTRA Coincide con la población TECNICAS E INSTRUMENTOS Encuesta Observación Escala de Clima Social Laboral (WES de Moss) Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. METODO ANÁLISIS DE DATOS: - SPSS versión 23 -Excel -Análisis cuantitativo -Tablas y gráficos estadísticos - Prueba de hipótesis.

ANEXO 02
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

TÍTULO: CLIMA SOCIAL LABORAL Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NACIONAL DE LA COCA S.A., SEDE CUSCO-2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA SOCIAL LABORAL Evaluación del ambiente social existente en el trabajo que permite una comprensión realista del ambiente social de los grupos de trabajo que es percibida en cuanto a los atributos de la organización (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984)	Relaciones Dimensión que evalúa el grado en los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y los anima a apoyarse unos a otros (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984).	<ul style="list-style-type: none"> • Implicación • Cohesión • Apoyo
	Autorrealización Dimensión que evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; de importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984).	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Organización • Presión
	Estabilidad Cambio Dimensión que evalúa el grado en que los empleados conocen lo que esperan de su tarea diaria y como se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio de las nuevas propuestas y, por último, el grado entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable (Fernández-Ballesteros & Sierra, 1984).	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad • Control • Innovación • Confort
ENGAGEMENT Estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción (Salanova & Schaufeli, 2009)	Vigor Hace referencia a los niveles elevados de energía y resistencia mental mientras se trabaja y por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso antes de que surjan dificultades (Salanova & Schaufeli, 2009).	<ul style="list-style-type: none"> • Energía para trabajar • Deseos por realizar el trabajo • Persistencia en el trabajo

	<p style="text-align: center;">Dedicación</p> <p>Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por lo que un trabajador dedicado tiende a estar involucrado fuertemente en sus actividades laborales, lo cual implica poseer niveles altos de reto e inspiración por su trabajo (Salanova & Schaufeli, 2009).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con el trabajo • Inspiración laboral • Trabajo como fuente de retos y realización profesional
	<p style="text-align: center;">Absorción</p> <p>Estado mental que se caracteriza porque el trabajador está completamente concentrado e inmerso en el trabajo, pasando el tiempo rápido en el área laboral y experimentando desagrado por dejar sus actividades laborales (Salanova & Schaufeli, 2009).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración en el trabajo • Agrado por el trabajo • Involucramiento laboral

ANEXO 03
MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

TÍTULO: CLIMA SOCIAL LABORAL Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NACIONAL DE LA COCA S.A., SEDE CUSCO-2018

Variable: Clima Social Laboral

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Relaciones	Implicación	30%	27	<p>1. El trabajo es realmente estimulante.</p> <p>2. No existe mucho espíritu de grupo.</p> <p>3. Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo</p> <p>4. La gente parece estar orgullosa de la organización.</p> <p>5. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.</p> <p>6. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.</p> <p>7. En general, aquí se trabaja con entusiasmo.</p> <p>8. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.</p> <p>9. De ordinario, el trabajo es muy interesante</p>	Falso (0) Verdadero (1)
	Cohesión			<p>10. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.</p> <p>11. El ambiente es bastante impersonal.</p> <p>12. La gente se ocupa personalmente por los demás.</p> <p>13. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.</p> <p>14. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.</p> <p>15. A menudo los empleados comen juntos a mediodía</p> <p>16. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.</p> <p>17. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.</p> <p>18. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.</p>	
	Apoyo			<p>19. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.</p> <p>20. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.</p> <p>21. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.</p> <p>22. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.</p>	

				<p>23. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.</p> <p>24. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo</p> <p>25. Los jefes esperan demasiado de los empleados.</p> <p>26. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.</p> <p>27. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.</p>	
Autorrealización	Autonomía	30%	27	<p>28. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.</p> <p>29. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.</p> <p>30. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.</p> <p>31. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.</p> <p>32. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.</p> <p>33. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes</p> <p>34. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.</p> <p>35. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.</p> <p>36. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.</p>	Falso (0) Verdadero (1)
	Organización			<p>37. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.</p> <p>38. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.</p> <p>39. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.</p> <p>40. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.</p> <p>41. Aquí es importante realizar mucho trabajo.</p> <p>42. Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"</p> <p>43. Los empleados trabajan muy intensamente.</p> <p>44. El personal parece ser muy poco eficiente.</p> <p>45. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.</p>	
	Presión			<p>46. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.</p> <p>47. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.</p> <p>48. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).</p> <p>49. Aquí nadie trabaja duramente.</p> <p>50. No se meten "prisas" para cumplir las tareas.</p>	

				<p>51. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.</p> <p>52. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.</p> <p>53. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.</p> <p>54. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.</p>	
Estabilidad Cambio	Claridad	40%	36	<p>55. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.</p> <p>56. Las actividades están bien planificadas.</p> <p>57. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.</p> <p>58. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.</p> <p>59. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.</p> <p>60. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.</p> <p>61. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.</p> <p>62. Las normas y los criterios cambian constantemente.</p> <p>63. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.</p>	Falso (0) Verdadero (1)
	Control			<p>64. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.</p> <p>65. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.</p> <p>66. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.</p> <p>67. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.</p> <p>68. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.</p> <p>69. Los jefes están siempre se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.</p> <p>70. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.</p> <p>71. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.</p>	

				<p>72. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.</p>	
	Innovación			<p>73. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente. 74. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes. 75. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas. 76. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí. 77. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo. 78. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas 79. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo. 80. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios. 81. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.</p>	
	Confort			<p>82. A veces hace demasiado calor en el trabajo. 83. La iluminación es muy buena. 84. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente. 85. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno. 86. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo. 87. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo. 88. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo. 89. El mobiliario está normalmente bien colocado. 90. Los locales están siempre bien ventilados.</p>	
TOTALES		100%	90		

Variable: Engagement

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Vigor	Energía para trabajar	35%	06	1. En mi trabajo me siento lleno de energía. 2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) Bastantes veces (4) Casi siempre (5) Siempre (6)
	Deseos por realizar el trabajo			3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	
	Persistencia en el trabajo			4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo 5. Soy muy persistente en mi trabajo 6. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	
Dedicación	Identificación con el trabajo	30%	05	7. Mi trabajo tiene sentido y propósito.	
	Inspiración laboral			8. Estoy entusiasmado con mi trabajo 9. Mi trabajo me inspira	
	Trabajo como fuente de retos y realización profesional			10. Estoy orgulloso del trabajo que hago 11. Mi trabajo es retador	
Absorción	Concentración en el trabajo	35%	06	12. El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando 13. Cuando estoy trabajando "olvido" todo lo que pasa alrededor de mí.	
	Agrado por el trabajo			14. Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.	
	Involucramiento laboral			15. Estoy inmerso en mi trabajo 16. Me "dejo llevar" por mi trabajo 17. Me es difícil "desconectar" del trabajo	
TOTALES		100%	17		

ANEXO 04
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ESCALA DE CLIMA SOCIAL LABORAL WES DE MOSS

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador a continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlos a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo. En las frases, el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, Director, etc.) Con quien UD. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

Marque con una X debajo de V ó F dependiendo si su respuesta sea verdadera o falsa en cada ocasión.

N°	ÍTEMS	V	F
01	El trabajo es realmente estimulante.		
02	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.		
03	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.		
04	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.		
05	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
06	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.		
07	Las cosas están a veces bastante desorganizadas.		
08	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.		
09	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.		
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo.		
11	No existe mucho espíritu de grupo.		
12	El ambiente es bastante impersonal.		
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.		
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.		
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.		
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.		
17	Las actividades están bien planificadas.		
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.		
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.		
20	La iluminación es muy buena.		
21	Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.		
22	La gente se ocupa personalmente por los demás.		
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.		
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.		
25	Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.		
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).		
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.		
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.		
29	Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.		

30	El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente.		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización.		
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.		
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.		
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.		
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.		
36	Aquí nadie trabaja duramente.		
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.		
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.		
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.		
40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.		
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.		
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.		
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.		
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo.		
46	No se meten” prisas” para cumplir las tareas.		
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.		
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.		
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.		
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía:		
53	normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo:		
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes:		
55	Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”:		
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.		
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.		
58	Los jefes están siempre se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.		
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas		
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.		
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.		
62	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.		
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados.		
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.		
65	Los empleados trabajan muy intensamente.		
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.		
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.		
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.		
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.		
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.		
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre si de sus problemas personales.		

73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.		
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.		
75	El personal parece ser muy poco eficiente.		
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.		
77	Las normas y los criterios cambian constantemente.		
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.		
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.		
80	El mobiliario esta normalmente bien colocado.		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante.		
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.		
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.		
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.		
85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.		
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.		
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.		
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.		
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.		
90	Los locales están siempre bien ventilados.		

Gracias por tu colaboración

CUESTIONARIO UTRECHT DE ENGAGEMENT

Puesto de trabajo	Tiempo de servicios (años)	Edad (años)	Género	
			F	M

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, el siguiente cuestionario es para uso de una investigación de tipo académico, por lo cual solicitamos responder con la mayor sinceridad posible. La información recabada de este cuestionario será manejada de manera confidencial. A continuación, se presenta una serie de enunciados, marque con una X la respuesta que considere adecuada.

ESCALA DE VALORACIÓN		VALORACION						
Nunca (Ninguna vez)		0						
Casi nunca (Pocas veces al año)		1						
Algunas veces (Una vez al año)		2						
Regularmente (Pocas veces al mes)		3						
Bastantes veces (Una vez por semana)		4						
Casi siempre (Pocas veces por semana)		5						
Siempre		6						
N°	Ítems	Valoración						
		0	1	2	3	4	5	6
01	En mi trabajo me siento lleno de energía							
02	Mi trabajo tiene sentido y propósito							
03	El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando							
04	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
05	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
06	Cuando estoy trabajando “olvido” todo lo que pasa alrededor de mí							
07	Mi trabajo me inspira							
08	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
09	Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11	Estoy inmerso en mi trabajo							
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
13	Mi trabajo es retador							
14	Me “dejo llevar” por mi trabajo							
15	Soy muy persistente en mi trabajo							
16	Me es difícil “desconectar” del trabajo							
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando							

Gracias por tu colaboración

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

CONSTANCIA

EL JEFE DE LA OFINA DE CONTROL SELECTIVO, HENRY WILLIAM GIL HERRERA, QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que la Srta Neyda Marina Sarmiento Rozas, en su condición de estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, ha aplicado en una muestra de la Empresa Nacional de la Coca S.A. los instrumentos correspondientes a su trabajo de investigación titulado “**Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018**”, durante la primera quincena del mes de junio del presente año.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada, para los fines que vea por conveniente.

Cusco, 30 de junio del 2018

 EMPRESA NACIONAL DE LA COCA S.A.


.....
CPCC, Henry William Gil Herrera
JEFE OFICINA DE CONTROL SELECTIVO (H)

ANEXO 06 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo NEYDÁ SARMIENTO ROZAS, identificado con DNI N° 47158212 egresado del Programa Académico de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CLIMA SOCIAL LABORAL Y ENGAGEMENT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NACIONAL DE COCA S.A., SEDE CUSCO-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



FIRMA

DNI: 47158212



Cusco, 31 de Julio del 2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “**Clima Social Laboral y Engagement en los trabajadores de la Empresa Nacional de la Coca S.A., sede Cusco-2018**”, del estudiante **SARMIENTO ROZAS, NEYDA MARINA**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 31 de Julio del 2018



Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA
DNI: 23951939