



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Efecto del Programa Engagement para mejorar la Satisfacción Laboral en los
colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada En Psicología

AUTORES:

Caren Tatiana Angulo Mucha (ORCID: 0000-0003-3332-4178)

Anali Paz Mendoza (ORCID: 0000-0002-7997-2210)

ASESOR:

Mg. Renzo Carranza Esteban (ORCID: 0000-0002-4086-4845)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mí madre, Gloria Lourdes Mucha Huamani por su amor y apoyo incondicional, motivación constante y perseverancia. Por su ejemplo, como una mujer emprendedora en busca de ideales para cumplir sus sueños, uno de ellos, graduarme. A mi padre, Teodocio Angulo Tuesta, por la tenacidad en sus palabras, orientándome siempre a priorizar mi formación académica y profesional.

A mis abuelos, por su gran corazón y amor, gracias por su apoyo, su preocupación y por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi madre, Carmela Elena Mendoza Bardales, por su apoyo incondicional, motivación constante y perseverancia. Por su ejemplo como una mujer emprendedora y empoderada para cumplir sus sueños, uno de ellos, graduarme.

A mi abuela, Elena Bardales Romero, por ser la principal promotora de mis sueños, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Las autoras.

Agradecimiento


Agradezco a la Universidad César Vallejo – Tarapoto, por brindarme la oportunidad de estudiar dentro de su infraestructura, que con el tiempo se convirtió en mi segundo hogar. Por contratar personal docente de los que, como estudiante, pude aprender lo mejor. Y que, gracias a ese constante vivir en las aulas hice amigos leales y amistades inquebrantables.

A nuestro asesor metodológico, Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban, que sin sus indicaciones y sugerencias no hubiese sido posible terminar esta investigación, mi admiración hacia todo el conocimiento de este profesional.

Finalmente, toda nuestra gratitud hacia la cooperativa La progresiva de Tarapoto, por permitirme realizar la tesis en sus instalaciones; a los asesores de venta, director, colaboradores de limpieza y seguridad por la predisposición a participar en las sesiones.

A todos los mencionados, agradezco de corazón cada aporte hacia nuestra investigación.


Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 5 de 8
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **ANGULO MUCHA CAREN TATIANA** cuyo título es: "**EFFECTO DEL PROGRAMA "ENGAGEMENT" PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE TARAPOTO, 2019**".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **14 (CATORCE)**.

Tarapoto, 10 de octubre de 2019.



Mg. Dione Francis Marin Puelles
Psicólogo
C.Ps.P. 9711
PRESIDENTE



Mg. Johanna Flores Tapullima
PSICOLOGA
C.Ps.P. 17526

SECRETARIO




Mg. Renzo F. Carranza Esteban
PSICOLOGO
C.Ps.P. 17119

VOCAL



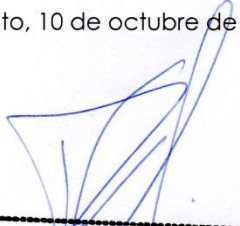
Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 6 de 8
--	---------------------------------------	--


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **PAZ MENDOZA ANALI** cuyo título es: **"EFECTO DEL PROGRAMA "ENGAGEMENT" PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE TARAPOTO, 2019"**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **14 (CATORCE)**.

Tarapoto, 10 de octubre de 2019.



Mg. Dione Francis Marin Puelles
Psicólogo
C.Ps.P. 9711
PRÉSIDENTE



Mg. Johanna Flores Tapullima
PSICOLOGA
C.Ps.P. 17526

SECRETARIO



Mg. Renzo F. Carranza Esteban
PSICOLOGO
C.Ps.P. 17119

VOCAL



Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo **ANGULO MUCHA CAREN TATIANA**, identificada con DNI N° 48854171, **ANALI PAZ MENDOZA**, identificada con DNI N° 70001787 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Efecto del programa Engagement para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, setiembre del 2019



Angulo Mucha Caren Tatiana

DNI° 48854171



Anali Paz Mendoza

DNI° 70001787

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño y tipo de investigación	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	65
ANEXOS.....	71
Matriz de Consistencia	72
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.....	75
Validación de Instrumentos.	77
Programa Engagement para mejorar la satisfacción laboral.....	87
Panel fotográfico.....	118
Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	120
Reporte de similitud de turnitin.....	121
Autorización de publicación de la tesis.....	122
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	123

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de Shapiro- Wilk.....	38
Tabla 2. Satisfacción Laboral Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	40
Tabla 3. Prueba de Wilcoxon de la Satisfacción Laboral Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	41
Tabla 4. Percepción de las características físicas y/o materiales Antes y Después de implementación del programa Engagement.	42
Tabla 5. Prueba de Wilcoxon de las Condiciones Físicas y/o Materiales Antes y Después de la implementación del programa Engagement.....	44
Tabla 6. Percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	44
Tabla 7. Evaluación de Wilcoxon de la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	46
Tabla 8. Percepción de las Políticas Administrativas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	47
Tabla 9. Prueba de Wilcoxon de la percepción de las políticas administrativas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	48
Tabla 10. Relaciones sociales Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	49
Tabla 11. Prueba de Wilcoxon de las relaciones sociales Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	50
Tabla 12. Desarrollo personal Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	51
Tabla 13. Prueba de Wilcoxon dedesarrollo personal Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	52
Tabla 14. Desempeño de tareas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	53
Tabla 15. Prueba de Wilcoxon dedesempeño de tareasAntes y Después de la implementación del programa Engagement.	54
Tabla 16. Relación con la autoridad Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	55
Tabla 17. Prueba de Wilcoxon derelación con la autoridadAntes y Después de la implementación del programa Engagement.	56

Índice de figuras

Figura 1. Satisfacción Laboral Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	40
Figura 2. Percepción de las características físicas y/o materiales Antes y Después de implementar el programa Engagement.....	42
Figura 3. Percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	45
Figura 4. Percepción de las políticas administrativas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.....	47
Figura 5. Las relaciones sociales Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	50
Figura 6. Desarrollo personal Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	51
Figura 7. Desempeño de tareas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	53
Figura 8. Relación con la autoridad Antes y Después de la implementación del programa Engagement.	55

RESUMEN

La investigación denominada “Efecto del programa Engagement para mejorar la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019” tuvo como propósito determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral en los colaboradores, estableciendo como hipótesis el programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva. La presente investigación corresponde al diseño experimental y de tipo pre experimental porque se analizará el efecto de una variable independiente ante una dependiente. Debido a que la población es pequeña y no requiere de la estratificación o extracción de un subconjunto representativo, la muestra estará conformada por el total de los individuos, es decir por los 12 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

Se usó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC previo a la aplicación del programa y posterior al mismo. Los resultados muestran que la satisfacción de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva ha variado positivamente en sus categorías “parcial insatisfacción laboral y regular”, ya que después de la implementación del programa los resultados regulares son de 83% en comparación a un 67% y la parcial insatisfacción laboral muestra un 17% en comparación a un 33%; esto evidencia el incremento de la satisfacción laboral, demostrando la participación activa y el involucramiento en todas las sesiones desarrolladas durante la implementación del programa. Concluye que el programa “Engagement” ha mejorado la satisfacción debido que la prueba no paramétrica Wilcoxon mostró que existe diferencias significativas ($z = 2,851$, $p = 0.004$) entre los rangos promedios del antes y después de los resultados de la variable satisfacción laboral en los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva.

Palabras claves: Engagement, programa, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research entitled "The effect of the Engagement Program to improve job satisfaction in the employees of the Cooperative savings and Credit Progressive from Tarapoto, 2019"

The purpose was to determine the extent to which the "Engagement Program" improves job satisfaction in employees, it establishes as a hypothesis the Engagement Program improves the job satisfaction in the employees of the Cooperative Savings and Credit Progressive.

This research belongs to experimental design and type pre experimental because it will analyze the effect of an independent variable against a dependent variable. Because the population is small and it doesn't requires stratification or extraction of a representative subset, the sample will formed for the total of individuals, in other words, 12 employees of the Cooperative Savings and Credit Progressive.

The SL-SPC job satisfaction scale was used before and after the implementation of the programme.

The results showed that the satisfaction of the employees of the Cooperative of Savings and Credit Progressive has varied positively in its categories partial labor dissatisfaction and regular, since after the implementation of the program, the regular results are 83% compared to 67% and the partial labor dissatisfaction shows 17 % compared to 33%.

This evidences the increase in job satisfaction, showing active participation and involvement in all lessons developed during the implementation of the programme.

It concludes that the Engagement Program has improved satisfaction because the non-parametric Wilcoxon test showed that there are significant differences($Z=285$, $p=0004$) between the average ranges before and and the results of the variable job satisfaction in the employees of the Cooperative savings and Credit Progressive.

Keywords: Engagement, program, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El país y la cultura influyen en las actitudes de los trabajadores, se presenta una lista de países con respecto a la satisfacción laboral de sus trabajadores, por ejemplo, en España en una escala de 6.5 de 10, indicando más satisfacción en los varones ya que les encanta su trabajo y hay compañerismo, esto sería un indicador importante, ya que muchas empresas no se dan cuenta de la importancia de las condiciones sociales y la necesidad de un personal adecuado para el trabajo, pero lo que más resalta como problemática son el salario y las horas de trabajo, algo recurrente que se puede apreciar en muchos contextos y lugares que provoca insatisfacción. En la unión europea se ha considerado la satisfacción laboral desde finales del siglo XX, como algo de suma importancia y según estudios de Stewart (1996) el salario sigue siendo una de las causas de insatisfacción. Dinamarca presenta las más altas tasas de satisfacción laboral en toda Europa. Artacho, C., Fuentes, F. y Sánchez, S. (2008).

Además, se tiene en cuenta que el compromiso ayuda al esfuerzo de la compañía, no es bueno que los trabajadores hablen mal de una organización (Correa, 2012), esto es un problema para la misma y un favor hacia la competencia. Por tanto, Correa (2012), refiere que es responsabilidad de los directivos satisfacer a los trabajadores y que al generar buenas condiciones laborales también se creará un compromiso hacia la organización, por ello menciona que es una obligación crear el Engagement. Estudios hechos por PayRoll Capital Humano, refieren que el 60% de los entrevistados tienen deberes con su organización, por ende, es necesario preocuparse por los trabajadores buscando que hagan las cosas porque les encanta hacer y no por obligación. (Correa, 2012).

Es necesario fijarse en los demás países para tomar las consideraciones necesarias y mejorar la satisfacción laboral. Una publicación en 2016 del Global Attitudes Toward Work Report, siendo un estudio que abarcó más de 6000 personas refiere que los países más satisfechos laboralmente y productivos, son donde sus trabajadores se sienten seguros de apoyar a su familia de manera económica. En Grecia se tiene en cuenta que no es bueno explotar al trabajador laborando de más. Los griegos ofrecen más libertad en la ropa lo que promueve a esta satisfacción, y aunque en Francia se respeta el formalismo, aquello les da seguridad a los trabajadores. Es satisfactorio también trabajar en empresas grandes, aunque en

Francia esta satisfacción se debe al trabajo en pequeñas empresas que se da más en jóvenes. Oliveras (s.f.).

En “Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo”, elaborado por Deloitte Perú, se denota la preocupación por los responsables de recursos humanos con respecto a crear compromiso laboral y la consolidación de la cultura dentro de la empresa, de este modo las empresas tendrán que pensar en estrategias para gestionar mejor a sus empleados, esto es lo que afirma D’Agostino, socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú. Según el estudio el 87% de estos líderes en RR.HH. encuentra un problema la falta de Engagement, a su vez el 60% de ellos manifiestan que no cuenta con un programa óptimo para mejorar el compromiso laboral. Redacción Gestión (2015).

De este modo podemos apreciar que ya viene siendo una problemática estos aspectos mencionados y que no se cuenta con un buen programa que refuerce estas variables, aportando así bastante con nuestra investigación e intervención para dar soluciones a esta problemática.

Se considera que la felicidad es importante en la satisfacción laboral y por ello el 74% de peruanos dejarían su empleo por otro que los haga más felices, es lo que revela el estudio de la consultora Ronald, Career Services Group, además consideran un negocio propio algo que les haría sentirse felices. Redacción (2018).

Asimismo, se puede comprender que el sentido de libertad hace que los trabajadores se sientan más a gusto con lo que hacen.

Casi la mitad (48%) de peruanos piensa que se debería mejorar la manera de trabajar, respetando las salidas y no otorgar más labor fuera de su tiempo de trabajo. Redacción (2018).

En un reciente estudio Lejtman (2017) menciona que los desafíos que se enfrenta el Employee Engagement, es que el 60% de empresas estudiadas no poseen una estrategia formal de Employee Engagement y dentro de los problemas está la falta de presupuestos, falta de tiempo para su planeación y la poca iniciativa de los directivos en este aspecto.

Por ende, se recalca la necesidad de gestionar adecuadamente programas que promuevan el compromiso de los trabajadores con su empresa para obtener así beneficios entre ambas partes gracias también a la satisfacción que se genera en el trabajador.

Al realizar un análisis observacional del in situ sujeto al presente estudio se pudo observar ciertos indicadores de descontento en los colaboradores, mismo que se traducían en acciones como por ejemplo, la carencia de comunicación asertiva al momento de planificar eventos futuros en donde el jefe no esté ya que en ocasiones estos atenuantes fueron eventos muy deficientes para cubrir las demandas de los individuos, básicamente por el faltante de sus firmas para aprobar créditos y otras acciones necesarias del proceso, otro evento que se evidencia es la sensación de descontentos que los colaboradores muestran ante las decisiones de sus superiores más aún cuando involucra la estabilidad laboral y las sanciones de los mismo lo cual genera que se observe la poca relación efectiva entre ambos, por otra parte al momento de realizar diversas reuniones frecuentemente la gerencia dispone de las últimas horas de la jornada laboral , lo cual en general causa muchas incomodidades a todos debido a que estas se exceden del horario de salida; al momento de dialogar con diversos colaboradores se pudo identificar que en su mayoría sienten cierta incertidumbre ante su futuro en la entidad debido a que consideran que sus políticas de ascenso no les permitiría hacer una línea de carrera interna, además de ello muchos de los analistas mencionan su descontento ante las políticas de sanciones que sus superiores aplican, en contraste con esto se dialogó con los superiores y se pudo esclarecer que estos descontentos se deben a la deficiente comunicación, ya que no se les comentó de manera asertiva y oportuna las causas por las cuales los superiores tomaron la decisión de despedir a tres de ellos, los motivos de estos despidos se pueden encuadrar en la falta de ética y vocación que los trabajadores demostraron ante el cumplimiento de sus funciones, después del abordaje se procedió a aplicar un test psicométrico “ISTAS 21”, mismo que permitió aclarar y clarificar el problema hipotético, entre los resultados de la escala se llegó a determinar que la dimensión trabajo activo, viene mostrando deficiencia.

En tal sentido y al converger lo observado, entrevistado y resultados psicométricos se pudo determinar que los colaboradores tienen problemas con las políticas que incluyen su jornada laboral, comunicación asertiva, integración, desgano, sentido de logro e incertidumbre, todo ello engloba a la literatura que construye el constructo de satisfacción laboral, entendiéndose como un estado en donde el colaborador se siente conforme frente a las condiciones generales de su trabajo y esto se puede alcanzar si

es que se logra que el mismo rompa este esquema y quede en uno en donde se sienta comprometido pudiendo así generar mayor productividad, dedicación, cumplimiento de metas, mejor coordinación, etc. El compromiso laboral se encuentra ampliamente explicado por (Maslach y Leiter 1997) en donde se explica que los colaboradores con compromiso laboral “Engagement”, disponen de una percepción que conecta de forma energética y sentimental con los acontecimientos laborales donde se puede ver las mismas cualidades pertinentes para solucionar y reflejar las exigencias de su labor. Por todo lo mencionado el propósito del presente estudio es el ejecutar un plan de intervención sobre Engagement para incrementar o mejorar la satisfacción de actividades que realizan los trabajadores que conforman la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019, misma que cuenta con 12 colaboradores los cuales fueron los sujetos al presente estudio.

Trabajos previos

Méndez y Urgiles (2010), en su tesis: Propuestas para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP, (Tesis de grado), Universidad Politécnica Salesina. Cuenca. España. Después de la realización de este trabajo de investigación se llegó a la conclusión que las medidas que comprenden la satisfacción laboral es relevante en el interior de las organizaciones, debido a este muestra un proceso de evaluación que nos evidencia poder saber cuáles son las fortalezas de una organización y por ello se muestran resultados que podrán ser útiles para señalar los problemas más contundentes, las situaciones que producen molestias en el personal, las variantes que promueven la calidad laboral. En cuanto a los colaboradores de la Cooperativa en mención se presentó un porcentaje alto de trabajadores que se encuentran satisfechos con su labor dentro de la organización, lo cual ha sido comprobado en el departamento de RRHH donde se hace un proceso de selección efectivo teniendo en consideración cuál es el lugar donde debe estar cada trabajador tomando en cuenta sus cualidades y satisfacción laboral con la finalidad que el trabajador haga lo que le gusta.

Navarrete y Palacios (2012), en su investigación titulada: Diagnostico y Diseño de un Plan de Compromiso Laboral en las Empresas: Desca, Metroagencia y S.J. Jersey. (Tesis de Grado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Llegó a concluir que

dentro de las empresas estudiadas los factores críticos a intervenir estaban encapsuladas en remuneraciones, oportunidades de desarrollo y jefatura, motivo por el cual se diseñó un plan de intervención para un periodo de mediano, corto y largo plazo, con pro a que el nivel de compromiso laboral eleve su nivel ya que en el presente estudio se mantenía en estándares normales, en ese sentido se puede converger que con la aplicación del plan se logrará mejorar tanto las vertientes como también la calidad laboral, el desempeño y productividad de las organizaciones, por tal motivo el presente antecedente se encuentra en íntimo contraste con el programa Engagement que se pretende implementar para elevar la satisfacción laboral teniendo en cuenta también aspectos críticos a trabajar dentro de la institución para así lograr que los estándares de calidad laboral se incrementen.

Nieto (2017), en su Tesis: Análisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017 (Tesis de Grado) Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador. Concluyó que se encuentra una unión significativa entre las dos vertientes, por tanto, se afirma que mientras exista más calidad laboral los colaboradores se comprometerán más en la empresa, además que entre las variantes se encuentra la antigüedad del personal de la empresa, siendo los más comprometidos y satisfechos los adultos de 45 años con un tiempo de 15 años de servicio. Los factores intrínsecos de recompensa interna influyen más en la satisfacción laboral que las vertientes extrínsecas. Se denota que los trabajadores que recién empiezan a laborar aún no poseen un compromiso adecuado (el afectivo). Este trabajo nos da a comprender las variantes que intervienen en la satisfacción laboral y compromiso organizacional los cuales se tendrán en cuenta para realizar la investigación, además de reforzar el conocimiento de que sí existe relación entre estas dos variables.

Gallardo y Sandoval (2014), tienen una tesis titulada: Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la empresa pública y privada. (Tesis de Grado) Universidad del Bío Bío. Concepción, Chile. Se concluye que los colaboradores se sienten a gusto, aunque en remuneración no sienten aquella satisfacción. Además, hay un buen compromiso organizacional independientemente

del tiempo en que estén trabajando. Estadísticamente solo hay una relación significativa en compromiso afectivo con satisfacción laboral, por tanto, al existir aumento de satisfacción laboral el sentido afectivo aumentará, pero no hay relación entre las demás dimensiones y de manera general podría mencionarse que existe una conexión entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Este trabajo nos aporta datos sobre las dimensiones a tener en cuenta, las cuales no tienen que ver necesariamente con la satisfacción laboral para así planificar adecuadamente el programa a ejecutar.

Lagos (2016), en su Tesis titulada: Diseño de una Intervención para mejorar el Work Engagement en empleados de tienda de Retail y su impacto en el desempeño a nivel organizacional. (Tesis de Maestría) Universidad de Concepción. Concepción, Chile. Llegó a concluir que se incrementó significativamente el nivel de Engagement, indicado con U de Mann-Whitney de 4,78 puntos a 5,00, para luego decaer a 4,80 puntos, transcurridos dos meses posteriores a la intervención. Mientras que para el grupo control, los niveles de Engagement se redujeron de 4,51 a 4,38 puntos. Las conclusiones a las que se llegaron fueron que se encontraron efectos positivos en el programa trabajado, habiendo diferencias significativas entre los grupos, ahora se recomienda mantener la intervención y la encuesta durante en tiempo para que perdure el Engagement y que las personas deben participar personalmente para lograr los efectos. No se determinó exactamente el desempeño porque no se pudo realizar una prueba estadística a los indicadores de desempeño ya que se evalúa de manera global. Asimismo, la intervención en el Engagement es una estrategia de recursos humanos, además de ser un indicador de bienestar laboral. Esta investigación aporta bastante por la metodología que tomaron en cuenta para la intervención en la mejora del Engagement, lo cual será un punto de referencia para nuestro trabajo.

Silupu (2017), en su Tesis titulada: Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Los resultados demuestran un coeficiente Tau-b de Kendall de -0.031 y significancia de 0.460 lo cual indica que no hay relación. Los niveles de Engagement se sitúa en un nivel común que conforma un 92%, y la satisfacción laboral en insatisfecho al 42%. Por tanto, se tuvo conclusión

que el Engagement no afecta en la satisfacción laboral ya que no se encuentra relación o es demasiado baja, al igual que en las demás dimensiones correlacionadas. Esta investigación nos ayuda a comprender la realidad de la satisfacción laboral y el Engagement ante su relación, de este modo es necesario considerar otros factores para optimizar estas variables.

Candia, Castro y Sánchez (2017), en su investigación titulada: Relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera. (Tesis de Maestría) Universidad del Pacífico. Lima, Perú. Llegó a concluir que: se demostró que si se incrementa la dimensión vigor en Engagement en estos trabajadores, se reduce la necesidad de rotar, por otro lado, si se aumenta los sectores de préstamos y supervisiones en satisfacción laboral, se reduce la iniciativa de rotar, de este modo la reducción de niveles de rotación hará reducir los costos de captación, selección e inducción; aumentarán los niveles de productividad, además se tiene en cuenta que a mayor edad se reduce la intención de rotar, de manera general se encontró relación inversa, por tanto aumentando el Engagement y la satisfacción laboral se reduce la intención de rotar. El trabajo nos ayuda bastante a comprender dos variables que influyen dentro de la empresa y traen beneficios económicos de manera general.

Huapaya (2017), en su Tesis: Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote, Perú. Llegó a demostrar que: Los resultados denotan que hay una relación monetaria pertinente de 0.538 entre las dos vertientes, según el p valor, 0.000, menor a 0.01 indicando que tiene relevancia contundente, pero en cuanto a la relación con los factores de Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos con la variante Engagement se encuentra una relación disminuida buena de 0.1 y 0.3 aproximadamente, a pesar de eso es significativa. También el Engagement en nivel alto está al 39.1% y la satisfacción laboral se encuentra en nivel medio al 36.3%.

Se concluye que al aumentar la satisfacción laboral incrementará regularmente el Engagement en los docentes, de este modo el trabajo refuerza la importancia de las propuestas para así trabajar adecuadamente con las mismas y cumplir el objetivo

generando programas que satisfagan y generen más Engagement en los colaboradores.

Paz (2018), en su Tesis: Relación entre el Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2017. (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Llegó a obtener resultados que apuntan a que existe una unión positiva muy buena entre el Endomarketing y compromiso organizacional, de este modo se puede concluir que el aumento del Endomarketing asegura un aumento también en el deber de la organización y la satisfacción de los colaboradores. El gran aporte de esta investigación nos llama a investigar las estrategias que usa el Endomarketing para elevar los niveles de satisfacción y Engagement, siendo propuestas muy tentadoras a considerar para trabajar en nuestra intervención.

García y Grandez (2016), en su Tesis: Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014 (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Llegó a concluir según la obtención de un coeficiente de Pearson de 0.596 una relación estándar buena con dirección a las dos variantes. Además, la satisfacción laboral se puntúa en el nivel alto al 85.29% y la productividad al nivel medio en 58.82%. Como conclusiones se determina que la satisfacción laboral afecta de forma positiva en la producción de los colaboradores de esta organización, teniendo altos niveles en satisfacción y medios en productividad, lo cual nos da un panorama que comprende la importancia de intervención de otros factores para la productividad. Este trabajo nos aporta datos interesantes sobre la necesidad de implementar estrategias que mejoren la satisfacción en el trabajo para mejorar el rendimiento pero que es necesario observar otros factores.

Reyes (2016), en su Tesis: Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los 22colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – Oficial Zonal Tarapoto, año 2016 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Llegó a demostrar una unión directa e importante entre las vertientes ya que el resultado de correlación lineal descubierto fue de $r = 898$, el resultado de

determinación (0.807), lo cual explica que el 80% de la satisfacción laboral de los trabajadores se ve afectado por las necesidades laborales de la organización. Además, la satisfacción laboral se encuentra neutral al 37% siguiéndole al 28% satisfecho, y las condiciones de trabajos son moderadas al 36% y buenas al 22%. Se concluye que al aumentar las necesidades laborales la calidad de los colaboradores también aumentará, por tanto, el trabajo aporta información a tener en cuenta al preparar el programa, teniendo en cuenta algunos elementos que pueden ser usados en la intervención o también a futuro por parte de los directivos, dando las recomendaciones oportunas y así mejorar la satisfacción en el trabajo.

Angulo (2017), en su Tesis: Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Llegó a la conclusión que la dimensión “compromiso por necesidad” del compromiso organizacional es un 72%. Y en el nivel bueno, y es la que predomina al 61% con respecto a la productividad. Para la correlación se calculó el chi cuadrado dando un resultado χ^2 de (174.71) siendo mayor que el valor tabular χ^2 (12.59). Se da por concluido que se encuentran una unión entre el deber organizacional y el nivel de producción de los colaboradores, predominando el compromiso por necesidad, con una buena productividad, por tanto, a mayor compromiso, aumentará la producción. Estos datos son importantes ya que demuestran la importancia del compromiso organizacional en toda empresa.

Trinidad (2016), en su Tesis: Endomarketing y compromiso organizacional en la unidad ejecutora 404 hospital II – 2 Tarapoto, 2016. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Llegó a demostrar la relación entre las variables con un resultado de correlación de Pearson $r = 0,582$ y el resultado de determinación de 0.339; además el nivel del Endomarketing es “Medio” así lo perciben el 73.3% de los colaboradores y el nivel de Compromiso organizacional es “medio”, al 83.2% de la muestra de estudio, por tanto se concluyó que hay una relación media buena entre las dos vertientes lo cual significa que la utilización del Endomarketing ayuda a generar cierto compromiso organizacional, por tanto la investigación refuerza la importancia

del Endomarketing como estrategia para mejorar el compromiso organizacional, siendo algo a tener en cuenta.

Teorías relacionadas al tema

Engagement

El Engagement nace en 1990 con William A. Kahn, quien estudió las corporaciones que se dedican a velar por las personas de recursos escasos, en edad avanzada o con enfermedades, por ejemplo: Hospitales, centros de salud, escuelas, instituciones religiosas, agencias de trabajo social. Identificó las problemáticas que los aquejaban y las medidas que podrían utilizar para poder defenderse de dichas situaciones, por medio de estos estudios, el “Engagement” nace de la mano con el compromiso, debido a que el estado afirma en donde los individuos manifiestan su ser completo, emocionalmente, cognitiva y física, dentro de la labor que desempeñan. (Cárdenas & Jaik, 2014)

Posteriormente, para 1997, Maslach y Leiter, después de haber estudiado durante 25 años el burnout como el cansancio mental dentro de la labor profesional, nació la interrogante “¿Pueden los trabajadores laborar de manera activa, estar dedicados netamente a sus actividades y al mismo tiempo disfrutar de estos momentos al máximo?” Se comienza de esta manera una elaboración de investigaciones que han sido ejecutados para poder determinar lo opuesto al burnout y se encontró que se utiliza el término Engagement con el propósito de “poder crear positivas problemáticas para los trabajadores y el óptimo manejo de las corporaciones”. El concepto de “Engagement” puede ser trasladado al español, como, un noviazgo o compromiso, pero sin embargo en el desarrollo a profundidad de los estudios se ha podido deducir que la traducción de la fuente principal del término “Engagement” al español era bastante complicado.

Según Cárdenas & Jaik (2014) el Engagement puede definirse como: Un estado mental permanente y positivo, es una meta que produce un auto concepto positivo en cuanto al trabajo del que nacen sentimientos positivos y de resiliencia dentro de sus actividades laborales de forma que se puede observar el trabajo social dentro del campo laboral , lo cual hace que se desencadene una sensación de seguridad,

eficacia, aptitud, confianza, reconocimiento , orgullo del trabajo desarrollado, sensación de apoyo, satisfacción, optimismo, esperanza, bienestar, alegría, motivación, energía, entusiasmo y la capacidad de poder hacer frente situaciones retadoras y difíciles.

Aguilera (2016) hablar de Engagement es ingresar a una esfera multidimensional y heterogéneo, ya que aborda componentes psicológicos positivos a escenarios sociales experienciales y de interactividad entre sujetos y organizaciones, sus raíces conceptuales podrían encontrarse en las teorías de experiencia interactiva y la cocreación de experiencias en el mundo del marketing, existe una interacción comportamental, emocional y cognitiva, por tal motivo se podría definir al Engagenment como un estado afectivo, cognitivo y conativo de un sujeto (trabajador) que denota un nivel alto de afectividad en su relación con un objeto (Empresa), todo esto lo manifiesta con su comportamiento activo en la interacción constante a modo de participación y recomendación del sujeto con respecto al objeto, su desarrollo es consecuencia de la constante interacción y experiencia.

Ascary, Berrún, Peña y Treviño (2015) consideran que el Engagement se podría conceptualizar desde 2 líneas paralelas, por un lado se converge en que el Engagement es un estado de bienestar del colaborador por el lugar y las funciones que realiza, todo ello aterriza directamente en niveles considerables y positivos de desempeño y satisfacción laboral; por otra parte lo consideran como un proceso sistemático y holístico al mismo tiempo en el cual y con el pasar del tiempo se comienzan a generar vínculos muy estrechos del colaborador hacia su organización en donde básicamente se construyen y producen emociones positivas hacia todo lo concerniente a la organización, ya sean funciones, marca, compañeros, etc. Para los autores resulta muy importante resaltar que actualmente la generación de Engagement es una prioridad importante para las empresas, por tal razón sugieren realizar intervenciones en pro de la existencia o generación de estas emociones positivas, el objetivo fundamental de esto es generar un ambiente propicio y de felicidad para que los colaboradores realicen sus actividades, esto hará que las organizaciones estén formados por colaboradores engaged, mismo que es un indicador de una empresa saludable con buenas prácticas y que en definitiva se

centra en la evolución de sus trabajadores tanto de manera personal y profesional. Las buenas prácticas organizacionales pueden evidenciarse en 3 componentes “Prácticas, Empleador y Resultados”, dentro de las practicas se evidencian las estructuras organizacionales, la funcionalidad de los procesos, la ejecución de las tareas, los recursos humanos y materiales, etc. Por su parte el componente empleados aborda la motivación, el Engagement, la inteligencia emocional, la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico; finalmente todo esto se traduce en los resultados, mencionando la calidad del producto y/o servicio, responsabilidad social y sustentabilidad; todas y sin excepción los componentes mencionados están íntimamente relacionados tanto así que incluso impacta en el posicionamiento social, generando mayor identificación de la comunican con las empresas, en los colaboradores en el incremento de su capital psicológico positivo para la organización; hoy en día y sin duda para poder sobrevivir como organización en este mercado cada vez más competitivo, es necesario mantener colaboradores eficientes y motivados.

Modelo teórico del Engagement

Modelo DRL de Bakker y Demerouti

Este modelo inicia en el seno de la Psicología de la Salud Ocupacional, planteando dos esferas opuestas, la del burnout representando el malestar del colaborador y el Engagement con el bienestar del mismo, ambos situados de manera simultánea ya que se encuentran negativa y significativamente relacionadas entre sí, tal como lo firman (Salanova y Schaufeli 2009), en tal sentido se revisan las teorías de la salud ocupacional de forma holística. El modelo DRL refiere que ante las demandas laborales no atendidas correctamente el colaborador puede generar agotamiento y por ello llevarlo al burnout, sin embargo, los que logran responder tales exigencias entran en un procedimiento de carácter motivacional que guía al Engagement. El burnout se encuentra en relación al deterioro de la salud es decir cuando los colaboradores se encuentran en escenarios de altas demandas en su trabajo y recursos limitados, se tiene la inquietud de aumentar sus esfuerzos al máximo, trayendo consigo un alto coste físico y psicológico, las demandas laborales abordan diversos tipos, entre ellos podríamos identificar las vertientes cualitativas, exigencias mentales, necesidades socio-emocionales, necesidades físicas y exigencias trabajo-familia o familia-trabajo

(Salanova & Schaufeli, 2009), estas exigencias se transforman en estresores desencadenando accidentes fisiológicos como: presión arterial alta, aumento del ritmo cardiaco y respiratorio, cansancio, infartos, diabetes en sus distintos tipos, infecciones virales a nivel respiratorio, problemas para conciliar el sueño o niveles bajos sobre el sistema inmunológico, así mismo pueden producir actividades poco saludables como el consumo de tabaco, comidas y bebidas en grandes cantidades, poca concentración, tristeza, ansiedad, quejas psicosomáticas en crecimiento, poca determinación al seguimiento de dietas o actividades deportivas (Salanova & Schaufeli, 2009). Todo esto reduce los niveles de eficiencia laboral, surgiendo así el burnout caracterizado por: cansancio energético (agotamiento), distracción laboral (cinismo) y la decadencia del rendimiento (ineficacia personal), en cambio el Engagement trata en que los colaboradores utilizan medios personales para responder las exigencias laborales de la corporación, estos medios son motivadores intrínsecos que impulsan el crecimiento de los individuos, sus conocimientos y la formación de los empleados; también son impulsores extrínsecos ya que aseguran el cumplimiento de sus metas laborales, haciéndoles competentes, genéricos y poder relacionarse con sus iguales sin problemas. El Modelo DRL determina que la deficiencia o carencia de medios laborales aumentan las exigencias laborales hasta formar el burnout y por diversos problemas en la salud; mientras que los usos de otros materiales laborales incentiva el procedimiento de energías en el campo laboral hasta concretar el Engagement. Finalmente es importante recalcar que el burnout y el Engagement se relacionan en el campo laboral por lo que pasa de lo personal a lo colectivo; también pueden afectar el ambiente familiar (Salanova & Schaufeli, 2009).

Consecuencias del Engagement

Según Salanova & Schaufeli (2004) las consecuencias del Engagement se refiere: A las cualidades dirigidas al campo laboral y la corporación (ej. el compromiso laboral, la poca intención de abandonar la corporación, la satisfacción laboral). El estado de la salud y los deberes. Los trabajadores que cuentan con Engagement cuando se les hace comparaciones con aquellas personas que no los tienen están más conformes con su labor, están más dispuestos y fieles hacia la empresa en donde laboran y no tienen ganas de abandonarlo por otro trabajo. También, por otro lado, estos trabajadores poseen actitudes mucho más dinámicas y de decisión personal, así como

también altos intereses motivacionales para poder conocer cosas recientes y poder afrontar retos nuevos dentro del campo laboral. Lo que quiere decir, el Engagement es un hacedor de actitudes, las cuales van más allá de los esperados comportamientos por un empleador habitual.

Factores y/o conceptos que involucran al Engagement

Diversas revisiones en la literatura convergen en que el Engagement es un estado bueno mental que el individuo posee en su lugar de trabajo, en ese sentido se comienzan a vincular tanto sus recursos personales como los organizacionales, a continuación, se comenzará a abordar los conceptos en cuanto a recursos personales y organizacionales mencionados por (Cárdenas & Jaik 2014) quien cita a (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, en Salanova & Schaufeli, 2009).

A. Motivación

Según Cárdenas & Jaik (2014) manifiesta que: La motivación para poder emprender nuevas cosas parte de que el individuo tenga iniciativa de realizarlo dentro de su campo laboral, que desee tomar retos nuevos o también podría ampliar sus conocimientos para poder desarrollar un mejor trabajo.

Por su parte, Roca (2006) lo define como: La motivación se desarrolla en una concreta dimensión donde hace referencia al estado de disposición de cada uno para poder comenzar y poder continuar una acción, lo que quiere decir, hablar de motivación es poder hablar de un estado de cosas personales que promuevan la acción.

B. Cooperación

Esta trata en poder formar y conservar las interacciones sociales con otros individuos, satisfaciendo la exigencia de poder estar en un grupo y poder congeniar con los otros. La empresa debe manifestar las decisiones y también el manejo de las eventualidades con los trabajadores con la finalidad de que estos puedan cooperar.

C. Seguridad

Según Ezcurra & Giménez (2016) define la seguridad como: Las personas se sienten motivadas cuando se cubren las necesidades de seguridad, valoran a sus trabajos como defensas contra la posibilidad de no lograr satisfacer las básicas necesidades. Los gerentes que consideran que las necesidades de seguridad son fundamentales están concentradas en proteger a los colaboradores contra los peligros que hay en su entorno proporcionándoles cascos, teclados ergonómicos (los cuales evitan el síndrome del túnel carpiano) y lentes protectores. La seguridad psicológica es importante también. Al brindar un seguro médico, de incapacidad y de vida las organizaciones están fomentando el sentido de seguridad y de bienestar para sus trabajadores.

Así mismo, Chiavenato (2011) manifiesta que la seguridad dentro del Engagement: Son las necesidades ambientales en las que se sitúan los colaboradores mientras trabajan, como a la exposición de los ruidos, los gases tóxicos, la mala o excesiva iluminación, las temperaturas extremas, los agentes químicos, la exposición a la intemperie, las alturas, las descargas eléctricas, también a los grupos de seguridad personal, uniformes, vestimenta y los esquemas de higiene y de seguridad que la organización proporciona.

D. Estímulo

Según Chiavenato (2011) los estímulos dentro del Engagement son: Los “pagos” que realiza la empresa a sus trabajadores (beneficios, mensualidades, bonos, sociales, seguridad en el trabajo, supervisión a cambio de las contribuciones) Cada uno de los incentivos tiene un valor de convivencia que es subjetivo, ya que esta va variar de persona a persona: lo que para una persona es útil, puede ser que para la otra no lo sea. A los incentivos se les conoce también como recompensas o estímulos.

Así mismo, Ezcurra & Giménez (2016) lo define como: Un estímulo intelectual, proporciona una motivación y fomenta la idealizada influencia. Los transformacionales gerentes son desafiantes, pero también son empáticos e íntegras personas.

E. Mejora continua

Ezcurra & Giménez (2016) manifiesta que: Las continuas mejoras consisten en poder mejorar y analizar en lo que se pueda cada uno de los pasos de nuestro proceso. Lo que quiere decir, adquirir conocimientos, capacitación o entrenamiento, incorporando instrucciones y tener un mentor en la vida nos conlleva hacia un desarrollo integral de los individuos y la mejora de las organizaciones. Para poder hacer la mejora continua dentro del trabajo se debe ocupar tres cosas:

- a) Aumentar sus capacidades.
- b) Desarrollar sus habilidades.
- c) Adquirir experiencia.

F. Autoeficacia

Para Cárdenas & Jaik (2014) menciona que esta vertiente hace referencia a la autoconcepción que el individuo tenga de su labor un buen y positivo pensamiento sobre el crecimiento de su persona, tiene incluida dos variantes: la percepción automática positiva y también el valor psicológico. Su autoeficacia dentro de su área laboral que desarrolla se considera como una posibilidad del Engagement pudiendo así entenderse como “Las creencias que poseemos acerca de nuestras competencias y fortalezas para desarrollarlas con eficacia” Esto hace referencia de que podamos creer que podemos hacerlo bien, hace que nuestro deseo incremente y nos motiva para poder actuar y también ser persistentes en esto aun cuando se presenten dificultades y obstáculos.

G. Visión continua

Según Chiavenato (2011) menciona que la visión continua refiere: La actividad de continua mejora nos brinda una visión seguida, retroalimentación y medición acerca del rendimiento sobre el proceso de poder impulsar la mejoría de la ejecución del proceso.

H. Resultados

Cárdenas & Jaik (2014). Lo define como: Los resultados que nos brinda el Mentoring dentro de una intuición en primer lugar son la creatividad de la mano

con una gestión buena del saber en la asimilación de riesgos dentro de la cualidad de poder arreglar los inconvenientes en el compromiso por los resultados dentro de la actividad laboral y también de la cualidad de formar equipos, estas capacidades y actitudes forman a las profesiones de potencial alto en líderes de carácter moral que son eficientes para generar un salto hacia el crecimiento de la organización.

I. Autoconcepto

Cárdenas & Jaik (2014) define al autoconcepto como: Autoconcepto positivo laboral es el grupo de pensamientos, imágenes y emociones que pueden integrar la percepción automática del campo laboral de un individuo la cual se encuentra conformada por: considerar que se trabaja de manera adecuada aunque hayan conflictos, considerar para el trabajo apto, otorgarle sentido al trabajo, concentrarse dentro del trabajo, desarrollar el trabajo de manera adecuada a pesar de que puedan haber confusiones con respecto a la función a desempeñar, tener la noción de que el momento es muy efímero cuando se está desarrollando el trabajo, tener la seguridad suficiente de lo que se desee cuando se está desarrollando el trabajo, tener la sensación de la capacidad para poder desarrollar el trabajo con éxito, ser bastante persistente en el trabajo, sentirse que se es eficaz en el trabajo, hacer el mejor esfuerzo al momento de desarrollar el trabajo y poder aceptar los retos nuevos dentro del trabajo.

J. Resiliencia

Según Cárdenas & Jaik (2014) define a la resiliencia dentro del Engagement como: La resiliencia en el trabajo forma parte de la capacidad de un individuo para poder mantener en pie de lucha, para poder adaptarse dentro de la circunstancia laboral, es la positiva competitividad para poder hacer frente a las adversidades dentro del ámbito laboral. La resiliencia dentro del trabajo se encuentra integrada por: olvidarse de todo lo que pasa alrededor del trabajo, informarse sobre cómo se puede mejorar en el trabajo, hacer frente de forma exitosa a las labores que demandan: precisión, ejecución o tomar decisiones y atención. Implica, además: el poder ejecutar su labor de manera exitosa con una insistencia laboral psicológica, laborar de manera adecuada, aunque existan

dudas de permanecer o no dentro del campo laboral, entender que el trabajo es un reto y concretar la meta de manera autónoma.

K. Emociones positivas

Cárdenas & Jaik (2014) indican que: Las emociones positivas dentro del trabajo hacen referencia a las reacciones de estado afectivo o personales las cuales producen la calidad personal y una actitud motivada hacia su labor, los sentimientos positivos se determinan con: sentirse con energía durante toda la jornada de trabajo, sentirse orgulloso por el trabajo realizado, ser optimista con los resultados, sentirse involucrado con el trabajo, tener en cuenta que el trabajo inspira, disfrutar del trabajo dentro de la organización aunque este haya implicado tiempo extra.

Dimensiones del Engagement

Por otro lado, Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker (2002) dimensionalizan al Engagement a través del vigor, compromiso y estancia; y se definen de la siguiente manera

A. Vigor

Está referido a los niveles altos de energía y aguante mental durante las horas de trabajo, la necesidad de proporcionar más esfuerzo dentro del trabajo, no estar fácilmente cansado y continuar dentro de la labor, aunque puedan presentarse inconvenientes o complicaciones. Aquellos trabajadores que acentúan un vigor alto son trabajadores que proporcionan bastantes ganas dentro del área laboral, pero aquellos que acentúan muy poco dentro de esta área son aquellos que proporcionan poca energía dentro de su labor y sus actividades. (Schaufeli, y otros, 2002).

B. Dedicación

La dedicación está referida al concepto que posee el trabajo para el individuo, el interés que se presenta por la actividad que se desarrolla y de poder sentirse feliz por este, el reto alto demostrado por la labor y la psicológica inspiración que nos proporciona el campo de trabajo. Los colaboradores que puntúan alto dentro de

esta área están muy identificados con su labor, ya que estos pueden experimentar como significado retador e inspirador. También se sienten felices y entusiasmados habitualmente por la labor que desarrollan. Aquellos trabajadores que puntúan bajo dentro de esta área no se han identificado con la labor que desarrollan, ya que pueden experimentar su labor como bajo en significado y sentido, bajo retador y motivador, además de sentir que están muy poco orgullosos y entusiasmados por el trabajo que desempeñan (Schaufeli, y otros, 2002).

C. Absorción

Hace referencia a emociones de alegría cuando se encuentra concentrado en su actividad, encontrándose en esta situación confortante y que su duración pareciera que es efímera y el tiempo corre rápido en el trabajo dejando de lado lo que suceda en su entorno. Aquellos trabajadores que acentúan alto en esta área se sienten bien de lo que desarrollan y pueden experimentar estos sentimientos y emociones como la distorsión del tiempo, se dejan llevar por el momento ya que es intrínseca motivacional y está completamente centrado e inmerso en lo que está haciendo. Por otro lado, los trabajadores que acentúan bajo dentro de esta área no se encuentran centrados dentro del trabajo y no tiene ningún problema para dejar de trabajar en cualquier momento, estos están más enfocados en lo que pasa en su ambiente que de su propia labor. (Schaufeli, y otros, 2002).

Satisfacción laboral

Alcover, Martínez y Rodríguez (2015) La satisfacción laboral es sin duda la cualidad relacionada con el área laboral que más relevancia ha tenido por medio de la investigación desde hace décadas. Quizá la razón de este interés tenga inicios en sus posibles uniones con el acto productivo, basadas en la suposición convencional de que “los empleados contentos son más eficientes”. Pero los resultados más comunes muestran que la satisfacción laboral no se centra del todo en la relación con el rendimiento de tareas, no obstante, esta constatación no ha impedido que los investigadores hayan continuado estudiándola, sin duda por sus convenios con otras variantes implicadas en el comportamiento laboral, como el absentismo, el cambio o las reclamaciones, quejas de los trabajadores y en un sentido más amplio con la

estabilidad de vida laboral, el impacto de la actividad laboral en la salud mental o las relaciones entre la vida laboral y la familiar se han expuesto muchos conceptos sobre la satisfacción una parte de ella hace relevancia en un solo factor de las actitudes: el afecto sin considerar caracteres conductuales o cognitivos. Un concepto típico que se creó mediante la perspectiva antes mencionada considerando que la satisfacción laboral es un estado sentimental bueno que causa placer donde concibe resultados subjetivos en cuanto a sus experiencias laborales de un individuo. Aunque hay otros autores que difieren de esta afirmación, ya que aseguran que debe ser evaluada mediante un enfoque más extenso con la posibilidad de conceptualizarlo como una actitud o grupo de actitudes que se forman en las personas mediante experiencias laborales. Estas actitudes pueden dar una referencia clara a lo que sería el trabajo generalizado o sus fases. Ambas vertientes pueden ser complementos para aportar a la obtención de un esquema completo de la satisfacción laboral, desde este último enfoque se ha tratado de identificar cuáles son las fases que afectan en los individuos que aprecien su labor de buena manera (que se sientan satisfechos) o negativa (que se sientan inconformes). En tal sentido y haciendo una adaptación de (Spector 1997), se logró identificar las principales fases de la satisfacción Laboral, estas son: la apreciación, el aspecto comunicativo, compañerismo laboral, beneficios completos, condiciones laborales, aspectos de trabajo, política y prácticas empresariales, retribuciones, evolución personal, posibilidades de ascenso, mérito, seguridad en el trabajo, factores de supervisión y los estatutos de la empresa. Resulta útil distinguir entre los individuos, es decir, los empleados que pueden ser motor de la satisfacción (el propio individuo, sus iguales, jefes, supervisores, responsables de las reglas, estatutos empresariales) y las informaciones o eventos (el restante de los factores). Si bien la satisfacción laboral parece estar en función no solo de las condiciones laborales sino también de aspectos personales y de otros factores extra laborales constituye un buen indiciador de la vida organizacional, una especie de termómetro del estado en que se encuentran las personas en su trabajo, las organizaciones y el mundo laboral en general. La satisfacción laboral nunca debería ser percibida como un lujo, sino como un punto de partida inexcusable para el desarrollo de una satisfacción laboral humana en las sociedades libres y democráticas.

Dentro de la satisfacción laboral se puede conceptualizar como el nivel dentro del cual los individuos pueden expresar sus emociones tanto buenas como malas en lo que respecta a sus actividades laborales, siguiendo esta definición se pueden identificar dos variantes, en primer lugar, tenemos a la diferenciación del satisfacer como un aspecto positivo, lo que quiere decir que la satisfacción o negatividad significa poca inconformidad; y en segunda instancia tenemos a la razón que pueden haber distintos grados de intensidad en los dos sentidos de acuerdo al caso. (Schermerhorn, Hunt y Osborn, 2005)

Los investigadores Zarco, Rodríguez, y Gonzáles (2013) realizan una revisión de los distintos modelos teóricos que hacen posible establecer el significado de la satisfacción laboral, partiendo de la teoría bi-factorial de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), ellos pudieron identificar las vertientes que se relacionan con la satisfacción e insatisfacción laboral, a este grupo de elementos que produce la satisfacción se le conoce como factores motivacionales (se reconoce la creatividad laboral, la responsabilidad, el respeto del trabajador hacia sus iguales y su ascenso), por otro lado, aquellos que son producto de la insatisfacción se les conoce como factores de higiene (reglas de la empresa, características técnicas de la supervisión, las relaciones interpersonales, pagos de salarios y acuerdos laborales). Se encuentra también la teoría de McClelland donde afirma que todos los individuos disponen de 3 tipos de exigencias: alianzas, metas cumplidas y poder personal, estos demuestran la disposición de alcanzar sus metas principales que se establecieron, las ganas de manejar todas las vertientes de su trabajo personal y sus exigencias de interrelación o afectividad colectiva, esto traerá como resultado la calidad laboral que tendrá dependencia sobre las medidas que tome el individuo para superar las exigencias antes mencionadas que se convertirán en el motor principal para superarlas con ayuda de su estancia laboral, por otro lado se encuentra la teoría de Adams, en la cual comenta que el motor principal de la calidad laboral se encuentra en la motivación del empleado por lograr lo que le parezca correcto y analizar con mejor perspectiva este postulado es importante ejemplificarlo, por esa razón si a un miembro nuevo de la compañía se le asignan trabajos específicos pero con un sueldo deficiente que se encuentra por debajo de sus exigencias tomará esto como poco pertinente y su calidad laboral descenderá. Según la teoría de las expectativas de Vroom, se puede

observar que la satisfacción vista en tres aspectos de la esperanza del éxito y su desempeño pasan a ser sus expectativas. El valor que refiere a la materialización de actitudes precisa y expectativas en cuanto a los resultados de su trabajo y desempeño, el empleado trata de encontrar cuál es la percepción que dispone la sociedad por la elaboración de su trabajo y lo difícil que puede llegar a ser. Por último, se tiene la teoría de la fijación de metas de (Locke 1976), la cual afirma que el empleado mientras disponga de una participación activa que refieran al fortalecimiento de sus metas, este se convertirá en un motivador clave para su satisfacción de manera que sus metas se vean reflejadas por sus propósitos y objetivos personales que podrá disfrutar en el futuro además de ser consecuente en estas metas puede resultar muy placentero y fortalecer la iniciativa de concretar los logros, la exigencia de autorrealización y estima. En ese caso la visión clara de las metas se convierte en el resultado de la implementación de estrategias que sean útiles no sólo para complacer a otros empleados sino para ayudarles a que estos se motiven.

Es así como otros autores señalan que la satisfacción laboral es la agrupación de los sentimientos y emociones dentro de su centro de trabajo, por lo cual se ha observado que la definición expuesta es más compleja que la mencionada anteriormente, esto se debe a que se puede incorporar los sentimientos, estas pueden ser también consideradas como pertinentes, es decir que producen satisfacción. (Davis, y Newstrom, 2003).

Bordas, (2016) afirma que la satisfacción laboral posee una evaluación natural, donde las cualidades de los empleados sobre su instancia en la empresa que incluyen relaciones personales, exigencias laborales, proyectos de carreras, etc. Pero esta definición actualmente no toma en cuenta registros literarios sobre las actitudes humanas en las empresas, un ejemplo clave podría ser el clima laboral que se considera a la satisfacción laboral como una vertiente hacia el clima laboral, si se analiza esta vertiente se puede observar que es de carácter descriptivo del ámbito laboral que forman las creencias en cuanto a las experiencias del mismo y lo que conforma el bienestar laboral, convirtiendo a este en una actitud hacia las funciones de la empresa y su organización como tal.

La satisfacción laboral que está entendida como la cualidad hacia el campo laboral es un área de creciente necesidades por los que se encuentran vinculados dentro de la actividad de formación del poder humano, ya que este viene siendo como un buen indicador del funcionamiento empresarial y también muestra para la sociedad una definición sobre los parámetros de la calidad de vida dentro de las empresas de la mano con el esfuerzo laboral y también la cultura organizacional ,donde se afirma el nivel de efectividad que es obtenido por la institución y su exanimación nos permite decidir frente a los planes institucionales y a las políticas.

Desde un aspecto psicológico, la satisfacción laboral se encuentra relacionada con la salud del empleado y su planteamiento es de la Organización Mundial De la Salud (1990) promoviendo la calidad del empleado dentro de todos los grados ocupacionales y dentro de lo que es el funcionamiento para una aspiración legítima de un buen trabajo, definición que desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT 1999) propone el trabajo con protección, calidad y seguridad del individuo, todos estos factores son bastante consistentes dentro de la evolución de los comportamientos sanos y las actitudes sanas.

Schein, E. (1994) se ha planteado la satisfacción laboral como un resultado de poder comprar las exigencias de la persona y también del rendimiento dentro del trabajo, lo que quiere decir que es una evaluación completa sobre el rendimiento real e ideal.

La satisfacción laboral es un pilar que se ha evaluado con muchas teorías a partir de las motivacionales hasta las interaccionistas, cada una de estas propone un pensamiento que está relacionado entre las vertientes fundamentales que se consideran para la evaluación y también para las ideas de cambio. Seguidamente presentaremos algunas de las teorías más importantes.

Después de esta revisión Zarco, Rodríguez y Gonzáles (2013) afirman que la satisfacción laboral se define cómo la cualidad que el empleado dispone a su propia actividad, de manera que en esta se incluye valores y creencias que refieren a un área de trabajo, en eso se refleja la calidad y tranquilidad que siente el empleado

conforme a sus exigencias laborales como el trato que lleva con sus superiores, las reglas de la compañía, las oportunidades de superación para optar por un puesto de trabajo digno y sus estatutos generales. La satisfacción laboral se mantiene unida a la visión subjetiva de lo que el campo laboral debería ser y las situaciones positivas en cuanto al desempeño de sus trabajadores dado que distintas teorías colocan en evidencia esta asociación en particular, es decir, el gusto que poseen los empleados en realizar sus tareas laborales podría garantizarles buenas recompensas siempre y cuando las cumplan de forma correcta, esto tendrá como resultado obtener satisfacción laboral, bienestar y absentismo.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Alcover, Martínez y Rodríguez (2015) proponen un modelo que cuentan con el componente afectivo y el complemento cognitivo debido a que es la razón más coherente donde se preocupa por lo que los empleados sienten y piensan sobre su labor. Mediante esta visión, se puede conceptualizar como un estado interno que puede observarse a través de la evaluación emocional de las experiencias laborales de manera positiva o negativa. Por otro lado, toma en consideración la perspectiva psicológica de este procedimiento, es decir la relación social de los empleados en conjunto con su ambiente, quienes hacen hincapié que la satisfacción laboral es algo que tiene relación con las personalidades de los empleados, hay autores que afirman sobre la influencia en el nivel de satisfacción es la perspectiva que posee el individuo según las experiencias laborales como en su entorno, por lo que dispone de factores según su entorno que hacen referencia a:

- Características del empleo que se ejecutan (variedad de las cualidades que resalta su ejecución, identidad y significatividad de las actividades autónomas con la que se cuenta y retroalimentación acerca del rendimiento).
- Límites y restricciones organizacionales (información relacionada con el trabajo que se realiza, herramientas y equipos, materiales y provisiones, ganancias disponibles, ayuda y disposición de otras personas, preparación y formación, disponibilidad de tiempo y características físicas del entorno de trabajo).
- Factores referentes al desempeño del rol laboral (conceptualización y esclarecimiento del rol, ambigüedad, problema intra-rol e inter-rol, etc).

- Problemas entre la vida personal y la vida laboral.
- Salario y beneficios complementarios.
- Grados de estrés laboral.
- Sobrecarga física y mental del trabajo elaborado.
- Nivel de control y autonomía del trabajador sobre su área.
- Horarios laborales (turnos, vacaciones, tipo de jornada).

Por su lado, las características personales constituyen el segundo tipo de antecedentes de la satisfacción laboral. Lo que quiere decir este antecedente es que algunas cualidades personales pueden afectar en la interpretación de los resultados en el campo laboral, por lo que se ha evidenciado dos dimensiones que resaltan un papel importante en los procesos de: actividad positiva (AP) y la afectiva negativa (AN), los individuos con calificaciones en AP son conocidos por relacionarse con el ambiente que los rodea, sentirse a gusto con esa relación, experimentar grados altos de autoeficacia y calidad de vida, afrontar sentimientos y estados anímicos buenos, pensar y actuar para mantener esos sentimientos. Por otro lado, están las personas con grados de AN que son aquellos con actitudes negativas sobre el ambiente en el que se encuentran, piensan y actúan de forma negativa, sienten estrés una gran parte del tiempo ante cualquier situación que se presente. Este modelo tiende a considerar que ambas formas influyen sobre el modo perceptivo de las personas sobre su campo laboral y sus respuestas ante este en función de esa predisposición y las evaluará de manera más negativa, mientras que ante esas mismas circunstancias una persona con elevada AP tenderá a interpretarlas en el sentido opuesto y a valorarlas más positivamente. Es necesario insistir que dichas formas de afectividad no son estables e inmutables, sino que se van configurando a partir de las interacciones entre los individuos y sus entornos, de las experiencias acumuladas, de las influencias de otras personas⁸⁸ y de los efectos causados por los acontecimientos vitales (Alcover, Martínez y Rodríguez 2015).

Las distintas percepciones de la satisfacción laboral nos llevan a poder centrarse diversos estándares que pueden determinar o influenciar dentro de este factor, pero la gran mayoría coinciden en los planteamientos de Ardouin, Bustos, Gayo y Jarpa (citados por Olarte, 2011), los cuales señalan de manera principal los factores que

son las recompensas, el compañerismo y las condiciones laborales, estos factores se pueden clasificar de básicos, para ello estos tienden a variar por cada autor, por ejemplo, Robbins (citada por Alva y Juárez, 2014) incluye a los anteriores, el reto que incluye al trabajo.

Mediante esta afirmación, García, Gargallo, Marzo y Rivera (citados por Olarte, 2011). Mencionan cuatro vertientes, entre los que encontramos, a las uniones con los empleados y los jefes, los salarios y al ascenso dentro del trabajo. Loitegui (citado por Arnedo y Castillo, 2009) incorpora a los elementos anteriores más la eficacia de la entidad, el grado de la autonomía de uno mismo y las condiciones físicas e internas del trabajo.

La autora Palma (1999) sugiere la presencia de 7 variantes determinantes de la satisfacción laboral, lo que permite hacer un análisis general frente al estado del colaborador hacia su área laboral, determinado cuan bueno o malo le resulta al trabajador su actividad laboral. Estos factores se encuentran tácitamente en su escala validada para la realidad peruana misma que lleva el nombre de SL-SPC, mismos que se detallan a continuación:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos y herramientas de infraestructura donde se evidencia la laborn continúan del trabajo y se define como un facilitador del mismo.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El nivel de complacencia con referente a los motivadores monetarios regulares o adicionales como pago de sus labores realizadas.

Factor III: Políticas Administrativas

El nivel de acuerdo con referencia a las normas o estatutos institucionales que se encuentran dirigidas a poder regular las relaciones labores que están asociadas de manera directa con el colaborador.

Factor IV: Relaciones Sociales

El nivel de complacencia hacia a las interrelaciones con otros individuos de la empresa con quien se comparten las labores cotidianas del trabajo.

Factor V: Desarrollo Personal

La posibilidad con la que cuentan los trabajadores de poder desarrollar las significativas oportunidades de su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas

La valorización con la que se relaciona a los trabajadores con sus cotidianas actividades dentro de la organización para la que trabaja.

Factor VII: Relación con la Autoridad

La valoración que desempeña el empleado de su trato con los jefes directos y respecto a sus actividades laborales.

Formulación del problema

Problema General

- ¿En qué medida el programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?

Problemas Específicos

- ¿En qué medida El programa “Engagement” mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?
- ¿En qué Medida El programa “Engagement” mejora la percepción en los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?
- ¿En qué Medida El programa “Engagement” mejora la percepción de las Políticas Administrativas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?
- ¿En qué Medida El programa “Engagement” mejora las Relaciones Sociales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?
- ¿En qué Medida El programa “Engagement” mejora el Desarrollo Personal en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?

- ¿En qué Medida El programa “Engagement” mejora el Desempeño de Tareas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?
- ¿En qué Medida El programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?

Justificación del estudio

Conveniencia.

La presente investigación es conveniente debido a que no solo aporta información relevante del diagnóstico sobre la satisfacción laboral, adicional a ello se trabaja en su mejora mediante la implementación de un plan de intervención, en tal sentido está aportando importante intervención al desarrollo organizacional de la entidad financiera.

Relevancia Social.

La presente encuentra su relevancia social en la medida de que al identificar y trabajar los factores con mayor determinación en la satisfacción laboral se comienza a contribuir en el desarrollo profesional y personal de cada trabajador involucrado, lo cual aterriza en una conducta de cambio ante sus relaciones sociales y familiares dentro de su contexto social.

Implicaciones Prácticas.

En este contexto la presente investigación aporta información muy importante para cada directivo de la institución, permitiéndoles así tomar decisiones que encapsulen más planes de intervención, conllevándolos al desarrollo y/o solidificación de las fortalezas institucionales, los colaboradores pueden incluso trabajar sus debilidades en todo el proceso de la investigación.

Valor Teórico

La presente investigación está validando y reforzando los planteamientos teóricos sobre Engagement y satisfacción laboral, la misma que sirve como antecedente para futuros investigadores que involucren en sus estudios similares problemáticas.

Utilidad Metodológica.

El plan de intervención es un producto que sirve de importante apoyo a la ciencia de la psicología organizacional ya que demuestra una base que permite trabajar la satisfacción de los colaboradores en una entidad financiera.

Hipótesis

Hipótesis General

El programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Hipótesis Específicas

- El programa “Engagement” mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.
- El programa “Engagement” mejora la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.
- El programa “Engagement” mejora la percepción de las Políticas Administrativas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.
- El programa “Engagement” mejora las Relaciones Sociales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.
- El programa “Engagement” mejora el Desarrollo Personal en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

- El programa “Engagement” mejora el Desempeño de Tareas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto 2019.
- El programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Objetivos

Objetivo General

Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Objetivos Específicos

- Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.
- Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.
- Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la percepción de las Políticas Administrativas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.
- Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora las Relaciones Sociales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2018.
- Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora el Desarrollo Personal en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.
- Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora el Desempeño de Tareas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

- Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño y tipo de investigación

Diseño

Este trabajo a realizar es de diseño experimental debido a que en este tipo de investigaciones se requiere de poder manipular de manera intencional una acción con el fin de poder analizar cada uno de sus posibles resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 129). De la misma forma Fleiss, O'Brien y Green citados por Hernández, Fernández y Baptista, (2014) indican una concepción más clara sobre este diseño, es que en este se manipulan de forma intencional una o a su vez más de una variable independiente (posibles causas), con el fin de poder realizar un análisis de las situaciones que tendrá dicha evaluación sobre varias vertientes dependientes (posibles efectos instantáneos), en el interior de un contexto de manejo para el tesista (pág. 129).

Tipo

Basados en Hernández, Fernández y Baptista, (2014), afirman la investigación a realizar es de carácter pre-experimental con cualidades de pre y post evaluación con un solo grupo, esto debido a que el autor tendrá un manejo disminuido sobre el grupo de investigación (pág. 127). El esquema que grafica a este tipo de diseño es el siguiente:

G: O₁ X O₂

Donde:

G = empleados de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva

O₁ = Satisfacción laboral antes de la implementación del plan

X = Implementación del plan

O₂ = Satisfacción laboral después de la implementación del plan

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Programa Engagement	El objetivo principal es el de aumentar el Engagement de los empleados de la institución y esto estará reflejando el aumento de su satisfacción con el trabajo, el programa se dividirá en etapas circulares ya que cada sesión seguirá un protocolo que encuadrará la Psicoeducación, abordaje de tareas, cooperación en los cambios solicitados, identificación de los trabajadores como expertos en sus funciones y por supuesto las evaluaciones, todo ello en base a lo expresado por Kompier, Cooper & Geurts, (2000)	Programa Engagement para mejorar la satisfacción laboral	Vigor	Esfuerzo Permanente. Voluntad Laboral. Solución de Problemas.	
			Dedicación	Proyección positiva de su trabajo. Sentimiento de Pertenencia a la institución. Compromiso con sus funciones.	
			Absorción	Concentración y Análisis de mejora. Realización personal. Disfrute del trabajo sin control de tiempo.	
Satisfacción Laboral	Es el grado dentro del cual las personas pueden expresar sus emociones tanto buenas como malas en lo que respecta a su trabajo.	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Sonia Palma Carrillo)	Condiciones Físicas y/o Materiales	1. Distribución que facilita el trabajo. 13. Confortabilidad del ambiente. 21. Comodidad del ambiente. 28. Cómodo ambiente de trabajo. 32. Comodidades que facilitan el desempeño.	
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2. Sueldo bajo. 7. Sentimiento de descontento de las funciones. 14. Salario aceptable. 22. El trabajo cubre expectativas.	

Políticas Administrativas	8. Sentimiento de maltrato laboral. 15. Sentimiento aceptable al trabajo. 17. Percepción inadecuada del horario. 23. Incomodidad con el horario. 33. Reconocimiento del trabajo fuera del horario.
Relaciones Sociales	3. Ambiente de compañerismo laboral. 9. Agrado de trabajo con compañeros. 16. Distancia con compañeros de trabajo. 24. Solidaridad en el grupo de trabajo.
Desarrollo Personal	4. Adecuación al puesto de trabajo. 10. El trabajo le permite desarrollarse. 18. Disfrute de las funciones. 25. Felicidad por los logros obtenidos. 29. Sensación de autorrealización. 34. Bienestar individual con el trabajo.
Desempeño de Tareas	5. Valoración de las tareas realizadas. 11. Sentimiento de utilidad en el trabajo. 19. Percepción inadecuada de las tareas. 26. Percepción negativa del trabajo. 30. Percepción positiva del trabajo. 35. Complacencia de las actividades realizadas.
Relación con la Autoridad	6. Comprensión de los jefes. 12. Disponibilidad del jefe. 20. Adecuada relación con los jefes. 27. Relación cordial con los superiores. 31. Relaciones inadecuadas con los compañeros. 36. Sentimiento de complacencia por actividades realizadas.

2.3. Población y muestra

Población

Se define población como: un conjunto de elementos (sean estos finitos o infinitos) que poseen características comunes para las cuales irán dirigidas las conclusiones de la investigación (Arias, 2006, p. 81).

De esta manera, la población utilizada en dicha investigación estará compuesta por un total de 12 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

Muestra

Se define como muestra al subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población (Arias, 2006, p. 81).

Debido a que la población es pequeña, y no requiere de la estratificación o extracción de un subconjunto representativo, la muestra estará conformada por el total de los individuos, es decir por los 12 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

Muestreo

Debido al alcance de la población en este trabajo no se optará por algún tipo de muestreo.

Criterios de selección

Se seleccionará a todos los analistas de créditos de la institución ya que en su totalidad encajan el criterio de selección, el cual es abordar a los colaboradores que mantienen una relación laboral como analistas por más de 6 meses.

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

Técnica

Encuesta, debido a que como lo indica Arías (2006), este tipo de técnicas pretende la obtención de información de un grupo o bien de una proporción o parte de una población.

Instrumentos

Se utilizó como instrumento en esta investigación la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC propuesto por Sonia Palma Carrillo en 1999. Este instrumento comprende un total de 36 ítems distribuidos en un total de 7 dimensiones. Las respuestas empleadas para esta escala son de tipo Likert, siendo sus valores respectivos: total acuerdo (1), acuerdo (2), indeciso (3), en desacuerdo (4), y total desacuerdo (5). El instrumento será aplicado a un total de 12 trabajadores de la cooperativa, constituyendo de esta manera la fuente de información.

Validez

Se efectuó su validez mediante los resultados que arrojaron las escalas por medio de la evaluación de expertos, tomando en cuenta la opinión de tres profesionales:

Dr. Fernando Ruiz, especialista en investigación, Dra. Katia Dávalos la Torre, especialista en psicología, con años de experiencia en el área organizacional y Mg Lucinda Vela Garcia, psicóloga, especialista en área organizacional. Ellos fueron quienes evaluaron, analizaron y verificaron el contenido (claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia) mediante un formato que se les facilitó.

Para la parte cuantitativa, se aplicó un proceso de validez pertinente (Escurre,1998). De manera que se puede ver en el cuadro 1 que los tres profesionales mantienen la misma posición mediante el valor del cuestionario en su aspecto global por lo que es válido el contenido del mismo.

Luego se tomó en consideración la sugerencia de los profesionales y se corrigieron las observaciones, de manera que se pudiese proseguir en la aplicación de la escala en muestra poblacional.

Confiabilidad

El test viene ya con su confiabilidad en donde los autores estimaron el método de consistencia interna, por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, y la teoría de mitades para lo cual utilizaron el coeficiente de Guttman, tales resultados refuerzan la validez del instrumento, mismos que se muestran a continuación.

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna / Alfa de Cronbach	.84*
Mitades / Guttman	.81*

2.5. Métodos de análisis de datos

Se partió por la elaboración de una base de datos en el software SPSS-v24 a partir de la información recopilada de la ejecución de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC a los 12 trabajadores de la cooperativa, posterior a esto se efectuó la depuración respectiva de los datos para finalmente pasar al análisis de los mismos, debido a que es una investigación pre-experimental, se empleó la prueba no paramétrica de wilcoxon.”

Es preciso indicar que se efectuó también un análisis tipo descriptivo sobre los resultados de la variable y sus respectivas percepciones por medio de tablas y gráficos en las que se analizaron las frecuencias relativas y/o absolutas.

2.6. Aspectos éticos

Para efectos de poder realizar este trabajo, se tomaron en consideración los siguientes aspectos:

- **Consentimiento de la institución y sus integrantes.** Para realizar la investigación, la institución ha emitido una constancia de trabajo, y de igual manera, se ha anticipado al personal de la elaboración del trabajo.
- **Discreción y anonimato.** La información a obtener solo presentará aspectos necesarios para la investigación, además de que no se expondrá la identidad de los colaboradores.
- **Consentimiento de la universidad.** La investigación se ha realizado bajo coordinación directa con la Universidad Cesar Vallejo.

III. RESULTADOS

Es importante comenzar mencionando que los resultados presentados en la investigación de diseño experimental son expuestos desde 2 perspectivas, la primera se enfoca a una estadística descriptiva en donde se mostrarán los resultados de las frecuencias por variables y dimensiones antes y después de la implementación del programa “Engagement”, posterior a ello y para validar la hipótesis del investigador se hace uso de la estadística Inferencial, la misma que comienza por la determinación del estadístico de prueba mediante la normalidad de la diferencia de los datos tanto de la variable y las dimensiones, así mismo resulta importante aclarar que para la prueba de distribución normal de los datos se utilizará la de Shapiro-Wilk, ya que la muestra “n” es menor “>” a treinta “30”.

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Hipótesis Estadística

Ho Existe distribución normal

Hi No existe Distribución normal

Si $p > 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Tabla 1.

Prueba de normalidad de Shapiro- Wilk.

	Estadístico	Shapiro-Wilk GI	Sig.
Diferencia Satisfacción Laboral	.912	12	.229
Diferencia Factor I	.843	12	.030
Diferencia Factor II	.873	12	.071
Diferencia Factor III	.940	12	.501
Diferencia Factor IV	.835	12	.024
Diferencia Factor V	.857	12	.045
Diferencia Factor VI	.920	12	.286
Diferencia Factor VII	.944	12	.557

Fuente: Resultados de la tabulación de la diferencia entre antes y después de la implementación del Programa Engagement

En la tabla 1 se evidencia que la variable satisfacción laboral posee una distribución normal en la diferencia de sus resultados, se hace esta afirmación debido a que su valor “p” es decir 0.229 es mayor a 0.05, continuando con ello encontramos que la perspectiva sobre las condiciones físicas y/o materiales “factor I” no tienen distribución normal en la diferencia de sus resultados, esto debido a que el valor “p” es decir 0.030 es menor a 0.05, así mismo la percepción Beneficios Laborales y/o Remunerativos “factor II” tiene una distribución normal en la diferencia de sus resultados ya que el valor “p” es decir 0.071 es mayor a 0.05, la percepción Políticas Administrativas “factor III” tiene una distribución regular en la diferencia de sus resultados ya que el valor “p” es decir 0.501 es mayor a 0.05, la dimensión Relaciones Sociales “factor IV” no tiene una distribución normal en la diferencia de sus resultados debido a que el valor “p” es decir 0.024 es menor a 0.05, la dimensión Desarrollo Personal “factor V” no tiene una distribución normal en la diferencia de sus resultados debido a que el valor “p” es decir 0.045 es menor a 0.05, la dimensión Desempeño de Tareas “factor VI” tiene una distribución normal en la diferencia de sus resultados, se hace esta afirmación debido a que su valor “p” es decir 0.286 es mayor a 0.05, la dimensión Relación con la Autoridad “factor VII” tiene una distribución normal en la diferencia de sus resultados, debido a que su valor “p” es decir 0.557 es mayor a 0.05.

En base a lo mencionado se observa que el factor I, IV, V no cuentan con distribución normal en la diferencia de sus resultados, por ende, se elaborará la evaluación no paramétrica de wilcoxon.

3.1.Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto 2019.

Para dar solución al objetivo general se comienza por mostrar los resultados descritos de la vertiente, para finalmente aterrizar sobre la prueba no paramétrica de Wilcoxon, misma que permitirá contrastar la Hipótesis.

Tabla 2.

Satisfacción Laboral Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Variable	Categorías	Pre Test		Post Test	
		Frec.	%	Frec.	%
Satisfacción Laboral	Baja	0	0.00	0	0.00
	Parcial Insatisfacción Laboral	4	33.33	2	16.67
	Regular	8	66.67	10	83.33
	Parcial Satisfacción Laboral	0	0.00	0	0.00
	Alta	0	0.00	0	0.00
	Total		12	100.00	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva.

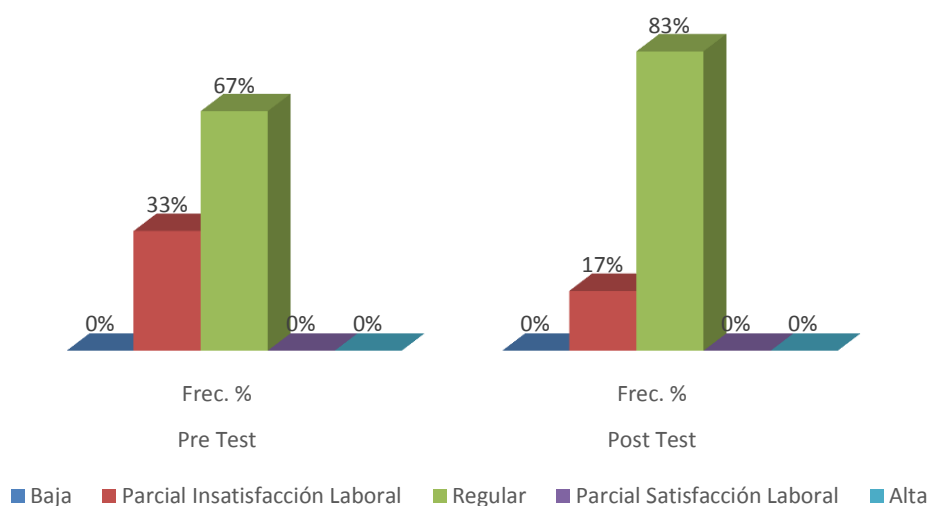


Figura 1. Satisfacción Laboral Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Fuente: Cuestionario ejecutado a los empleados de la cooperativa la Progresiva

Interpretación

Los resultados obtenidos de la tabla 2 y figura 1 muestran que la satisfacción de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva ha variado positivamente en sus categorías “parcial insatisfacción laboral y regular”, ya que después de la implementación del programa los resultados regulares son de 83% en comparación a un 67% y la parcial insatisfacción laboral muestra un 17% en comparación a un 33%; este análisis descriptivo evidencia que el programa Engagement ha mejorado la satisfacción laboral en contraste a la comparación de sus resultados, sin embargo es necesario saber si esta diferencia es significativa.

Para determinar si la diferencia es relevante se aplicará la evaluación no paramétrica de wilconxon, ayudando así a contrastar la hipótesis.

Hipótesis

Hi el programa Engagement mejora la satisfacción laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Ho el programa Engagement no mejora la satisfacción laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Estadístico de Prueba

Wilcoxon

Condición

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Tabla 3.

Prueba de Wilcoxon de la Satisfacción Laboral Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Variable	Pre-Test (Rango Promedio)	Pos-Test (Rango Promedio)	W	Sig.
Satisfacción Laboral	1,00	6,50	2,851	0.004

Interpretación

La prueba no paramétrica Wilcoxon mostró que existe diferencias significativas ($z = 2,851$, $p = 0.004$) entre los rangos promedios del antes y después de los resultados de la variable satisfacción laboral en los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva, por otro lado, los valores de la media (post test) indican que el programa Engagement, mejoró significativamente la satisfacción laboral en la empresa sujeta al presente estudio (Tabla 3).

3.2. Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la percepción de las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y Crédito la progresiva de Tarapoto 2019.

Tabla 4.

Percepción de las características físicas y/o materiales Antes y Después de implementación del programa Engagement.

Dimensión	Categorías	Pre Test		Post Test	
		Frec.	%	Frec.	%
condiciones físicas y/o materiales	Baja	0	0.00	0	0.00
	Parcial Insatisfacción Laboral	0	0.00	0	0.00
	Regular	2	16.67	0	0.00
	Parcial Satisfacción Laboral	8	66.67	6	50.00
	Alta	2	16.67	6	50.00
	Total		12	100.00	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva.

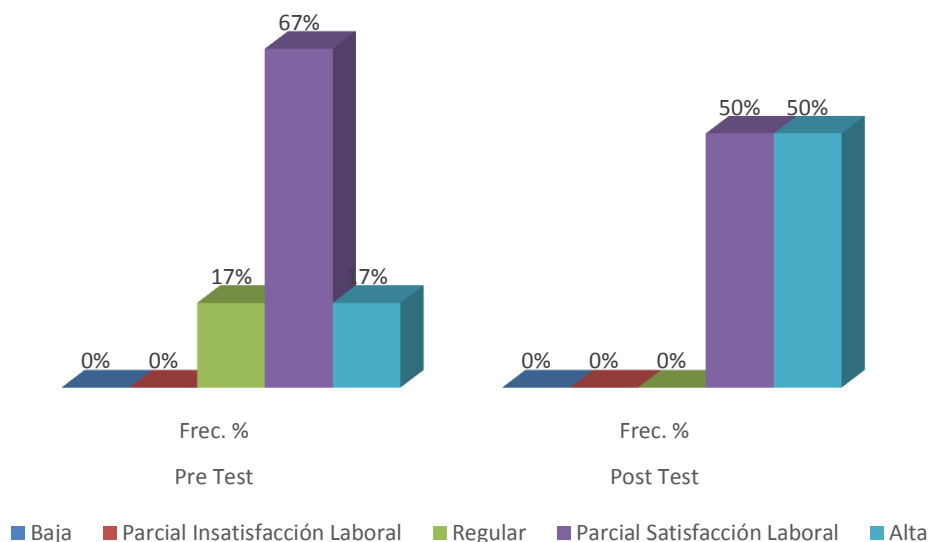


Figura 2. *Percepción de las características físicas y/o materiales Antes y Después de implementar el programa Engagement.*

Fuente: Cuestionario expuesto a los empleados de la cooperativa la Progresiva

Interpretación

Los resultados que se presentaron en la tabla 4 y figura 3 muestran que la percepción de las características físicas y/o materiales de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva ha variado positivamente en sus categorías “parcial satisfacción laboral, regular y alto”, ya que después de la implementación del programa los resultados parcial satisfacción laboral son de 50% en comparación a un 67% los cuales han migrado a la categoría de alta satisfacción laboral, ello se evidencia debido a que después de la implementación del programa el porcentaje en esta categoría es 50% en comparación a un 17% , asimismo se puede apreciar que la categoría regular en el pre test tuvo un resultado del 17 % y en el post un 0%, este análisis descriptivo evidencia que el programa Engagement ha mejorado la satisfacción laboral en el ámbito condiciones físicas y/o materiales en contraste a la comparación de sus resultados.

Hipótesis

Hi El programa “Engagement” mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Ho El programa “Engagement” no mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Estadístico de Prueba

Wilcoxon

Condición

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Tabla 5.

Prueba de Wilcoxon de las Condiciones Físicas y/o Materiales Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensiones	Pre-Test (Rango Promedio)	Pos-Test (Rango Promedio)	W	Sig.
Condiciones Físicas y/o Materiales	1,50	4,93	2,345	0.019

Interpretación

La prueba no paramétrica Wilcoxon mostró que existe diferencias significativas ($z = 2,345$, $p = 0.019$) entre los rangos promedios del pre y pos test de los resultados de la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales, en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva, por otro lado, los valores de la media (post test) indican que el programa Engagement, mejoró significativamente las Condiciones Físicas y/o Materiales en la empresa sujeta al presente estudio (Tabla 5).

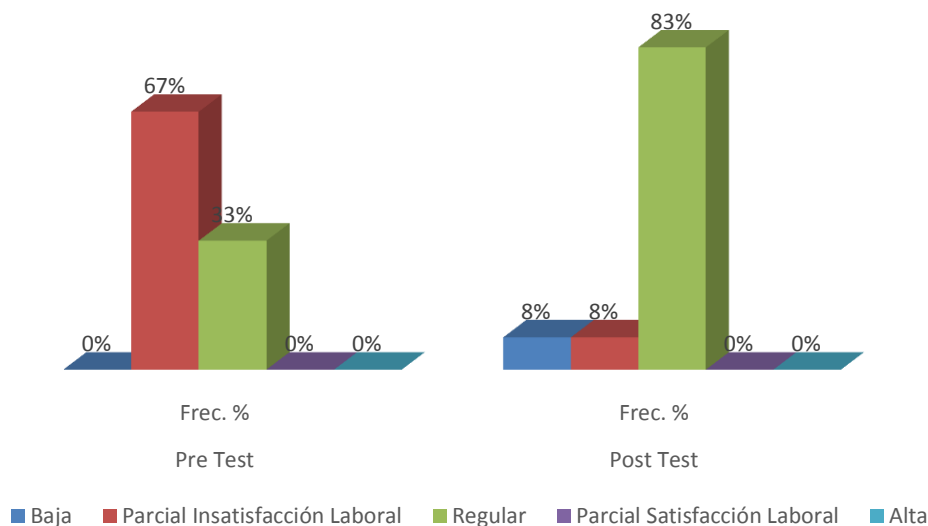
3.3. Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto 2019.

Tabla 6.

Percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensión	Categorías	Pre Test		Post Test	
		Frec.	%	Frec.	%
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Baja	0	0.00	1	8.33
	Parcial Insatisfacción Laboral	8	66.67	1	8.33
	Regular	4	33.33	10	83.33
	Parcial Satisfacción Laboral	0	0.00	0	0.00
	Alta	0	0.00	0	0.00
	Total		12	100.00	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva.



- **Figura 3.** *Percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos Antes y Después de la implementación del programa Engagement.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva

Interpretación

En la tabla 6 y figura 3 se puede evidenciar que los resultados de la satisfacción laboral en pilar de su percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos tiene una variación positiva después de la implementación del programa Engagement, ello se evidencian debido a que la categoría parcial insatisfacción laboral tuvo un importante decrecimiento de 67% a 8% , por su parte la categoría regular tuvo un incremento importante de 33% a 83% lo cual evidencia que la implementación del programa ha mejorado la percepción de los beneficios laborales y/ o remunerativos.

Para determinar la significancia de esta esta variación se procederá a la aplicación de la prueba no paramétrica.

Hipótesis

Hi El programa “Engagement” mejora la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Ho El programa “Engagement” no mejora la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Estadístico de Prueba

Wilcoxon

Condición

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Tabla 7.

Evaluación de Wilcoxon de la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensiones	Pre-Test (Rango Promedio)	Pos-Test (Rango Promedio)	W	Sig.
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	3,00	6,30	2,700	0. 007

Interpretación

La prueba no paramétrica Wilcoxon mostró que existe diferencias significativas ($z = 2,700$, $p = 0.007$) entre los rangos promedios del antes y después test de los resultados de la dimensión percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva, por otro lado los valores de la media (post test) indican que el programa Engagement, mejoró significativamente la percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos en la empresa sujeta al presente estudio (Tabla 7).

3.4. Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora percepción de las Políticas Administrativas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto 2019.

Tabla 8.

Percepción de las Políticas Administrativas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensión	Categorías	Pre Test		Post Test	
		Frec.	%	Frec.	%
Políticas Administrativas	Baja	10	83.33	11	91.67
	Parcial Insatisfacción Laboral	2	16.67	1	8.33
	Regular	0	0.00	0	0.00
	Parcial Satisfacción Laboral	0	0.00	0	0.00
	Alta	0	0.00	0	0.00
	Total		12	100.00	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva.

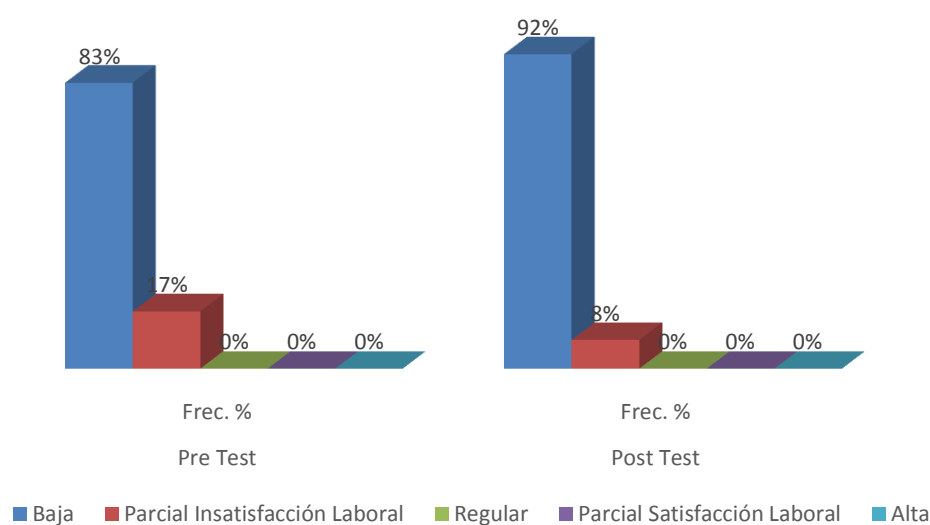


Figura 4. *Percepción de las políticas administrativas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva

Interpretación

En la tabla 8 y figura 4 se puede evidenciar que la percepción de las políticas administrativas luego de la implementación del programa Engagement tuvo una variación negativa debido a que la categoría baja ha incrementado de un 83% a un 92%, ello podría deberse a que los colaboradores después de la implementación del

programa son conscientes que a la gestión le falta mejorar en el plano administrativo, sin embargo, es necesario determinar si esta variación es significativa.

Hipótesis

Hi El programa “Engagement” mejora la percepción de las políticas administrativas en los colaboradores en la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Ho El programa “Engagement” no mejora la percepción de las políticas administrativas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Estadístico de Prueba

Wilcoxon

Condición

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Tabla 9.

Prueba de Wilcoxon de la percepción de las políticas administrativas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensiones	Pre-Test (Rango Promedio)	Pos-Test (Rango Promedio)	W	Sig.
políticas administrativas	5,00	6,25	2,57	0.797

Interpretación

En la tabla 9 se puede evidenciar que, con una probabilidad de error del 79% El programa “Engagement” mejora la percepción de las políticas administrativas de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019. Por tal motivo se rechaza la Hi, ello debido a que el valor “p” es decir 0.797 es mayor a 0.05.

3.5. Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora las relaciones sociales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto 2019.

Tabla 10.

Relaciones sociales Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensión	Categorías	Pre Test		Post Test	
		Frec.	%	Frec.	%
Relaciones sociales	Baja	0	0.00	0	0.00
	Parcial Insatisfacción Laboral	9	75.00	3	25.00
	Regular	3	25.00	9	75.00
	Parcial Satisfacción Laboral	0	0.00	0	0.00
	Alta	0	0.00	0	0.00
	Total		12	100.00	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva.

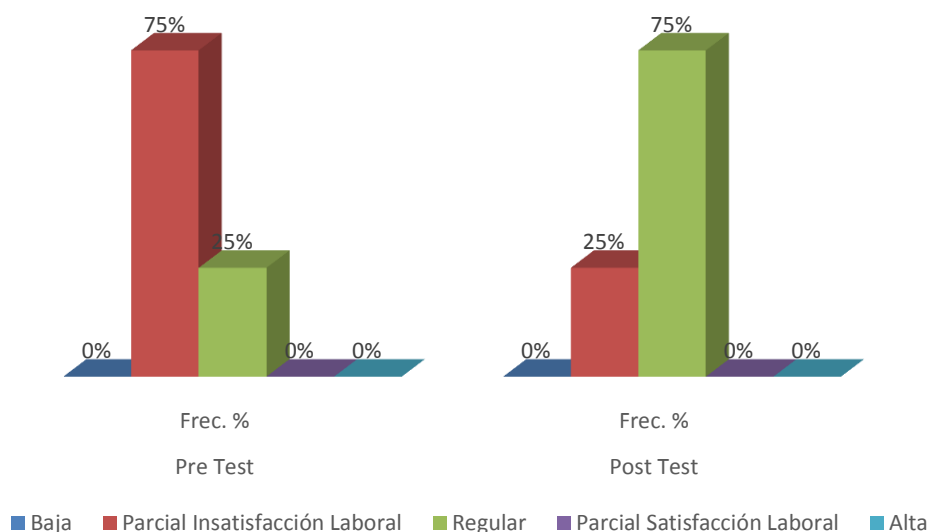


Figura 5.

Las relaciones sociales Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva

Interpretación

En la tabla 10 y figura 5 podemos observar que después de la implementación del programa Engagement la dimensión relaciones sociales ha sufrido una variación positiva en sus categorías parcial insatisfacción laboral y regular, la primera se redujo de un 75% a un 25% y la siguiente incrementó de 25% a un 75% lo cual demuestra que el programa favoreció a esta dimensión.

Hipótesis

Hi El programa “Engagement” mejora las relaciones sociales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Ho El programa “Engagement” no mejora las relaciones sociales en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Estadístico de Prueba

Wilcoxon

Condición

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Tabla 11.

Prueba de Wilcoxon de las relaciones sociales Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensiones	Pre-Test (Rango Promedio)	Pos-Test (Rango Promedio)	W	Sig.
Relaciones sociales	0,00	6,00	2,965	0.003

Interpretación

La prueba no paramétrica Wilcoxon mostró que existe diferencias significativas ($z = 2,965$, $p = 0.003$) entre los rangos promedios del pre y pos test de los resultados de la dimensión relaciones sociales en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva, por otro lado, los valores de la media (post test) indican que el programa Engagement, mejoró significativamente las relaciones sociales en la empresa sujeta al presente estudio (Tabla 11).

3.6. Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora el desarrollo personal en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto 2019.

Tabla 12.

Desarrollo personal Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensión	Categorías	Pre Test		Post Test	
		Frec.	%	Frec.	%
Desarrollo personal	Baja	0	0.00	0	0.00
	Parcial Insatisfacción Laboral	4	33.33	1	8.33
	Regular	5	41.67	5	41.67
	Parcial Satisfacción Laboral	3	25.00	6	50.00
	Alta	0	0.00	0	0.00
	Total		12	100.00	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva.

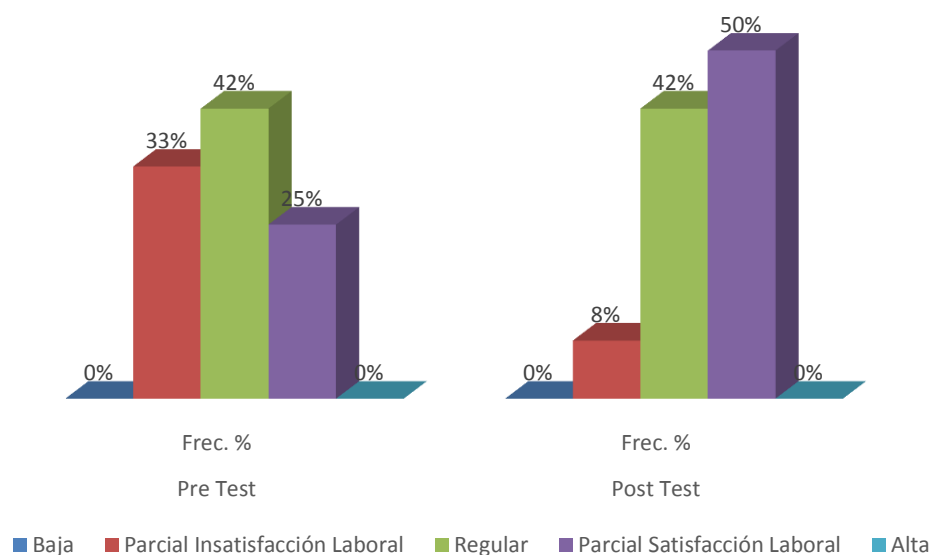


Figura 6. *Desarrollo personal Antes y Después de la implementación del programa Engagement.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva

Interpretación

La tabla 12 y figura 6 evidencia los resultados de la dimisión desarrollo personal antes y después de la implementación del programa Engagement en donde se puede

evidenciar leves variaciones en las categorías parcial insatisfacción laboral y parcial satisfacción laboral ya que la categoría regular se mantiene en un 42% , las variaciones mencionadas fueron de 33% a un 8% y de un 25% a un 50% respectivamente, los resultados sugieren que la implementación del programa Engagement podría haber repercutido en la variación positiva de ambas categorías contrarias, por tal motivo es preciso reconocer la significancia de esta variación.

Hipótesis

Hi El programa “Engagement” mejora el desarrollo personal en los colaboradores en la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Ho El programa “Engagement” no mejora el desarrollo personal en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Estadístico de Prueba

Wilcoxon

Condición

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Tabla 13.

Prueba de Wilcoxon de desarrollo personal Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensiones	Pre-Test (Rango Promedio)	Pos-Test (Rango Promedio)	W	Sig.
Desarrollo personal	5,00	5,63	1,794	0.073

Interpretación

La tabla 13 muestra que con una probabilidad de error de 7.3 % El programa “Engagement” mejora el desarrollo personal de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019, siendo esta probabilidad de error mayor al 5% se concluye en rechazar la Hi de investigación demostrando que el programa Engagement no generó variación significativa entre los resultados de la dimensión.

3.7. Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora el desempeño de tareas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto 2019.

Tabla 14.

Desempeño de tareas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensión	Categorías	Pre Test		Post Test	
		Frec.	%	Frec.	%
Desempeño de tareas	Baja	0	0.00	0	0.00
	Parcial Insatisfacción Laboral	4	33.33	4	33.33
	Regular	8	66.67	8	66.67
	Parcial Satisfacción Laboral	0	0.00	0	0.00
	Alta	0	0.00	0	0.00
	Total		12	100.00	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva.

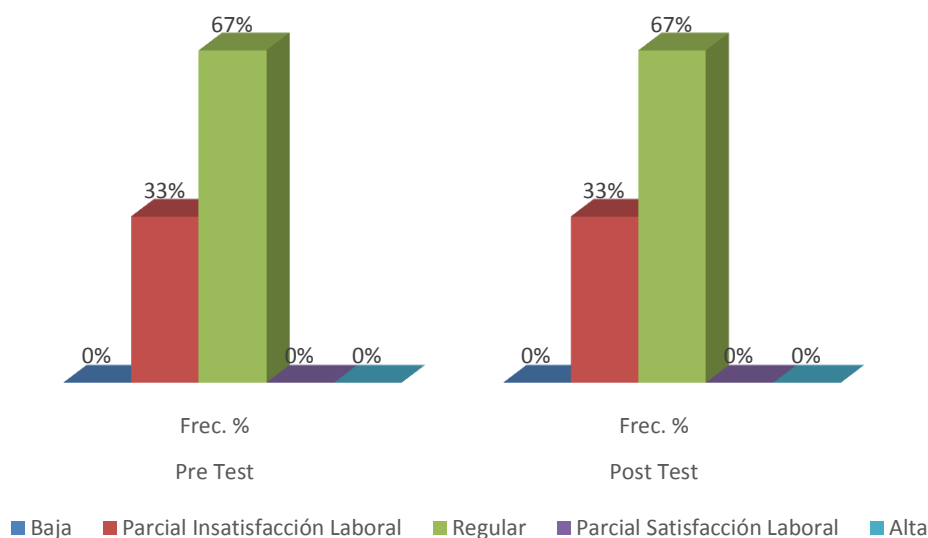


Figura 7. *Desempeño de tareas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva

Interpretación

La tabla 14 y figura 7 muestran que la implementación del programa Engagement no alteró el resultado de la dimensión desempeño de tareas ya que las categorías parcial insatisfacción laboral y regular mantienen la homogeneidad de sus resultados antes y después de la implementación del programa, es decir 33% y 67% respectivamente.

Hipótesis

Hi El programa “Engagement” mejora el desempeño de tareas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Ho El programa “Engagement” no mejora el desempeño de tareas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Estadístico de Prueba

Wilcoxon

Condición

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Tabla 15.

Prueba de Wilcoxon de desempeño de tareas Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensiones	Pre-Test (Rango Promedio)	Pos-Test (Rango Promedio)	W	Sig.
Desempeño de tareas	4,75	3,70	,769	0.442

Interpretación

La tabla 15 demuestra que con una probabilidad de error de 44.2 % El programa “Engagement” mejora el desempeño de tareas en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019, lo cual llega a converger el rechazo de la Hi, ya que este error se encuentra por encima del 5% permitido.

3.8. Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto 2019.

Tabla 16.

Relación con la autoridad Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensión	Categorías	Pre Test		Post Test	
		Frec.	%	Frec.	%
Relación con la autoridad	Baja	0	0.00	0	0.00
	Parcial Insatisfacción Laboral	1	8.33	1	8.33
	Regular	10	83.33	11	91.67
	Parcial Satisfacción Laboral	1	8.33	0	0.00
	Alta	0	0.00	0	0.00
	Total		12	100.00	12

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva.

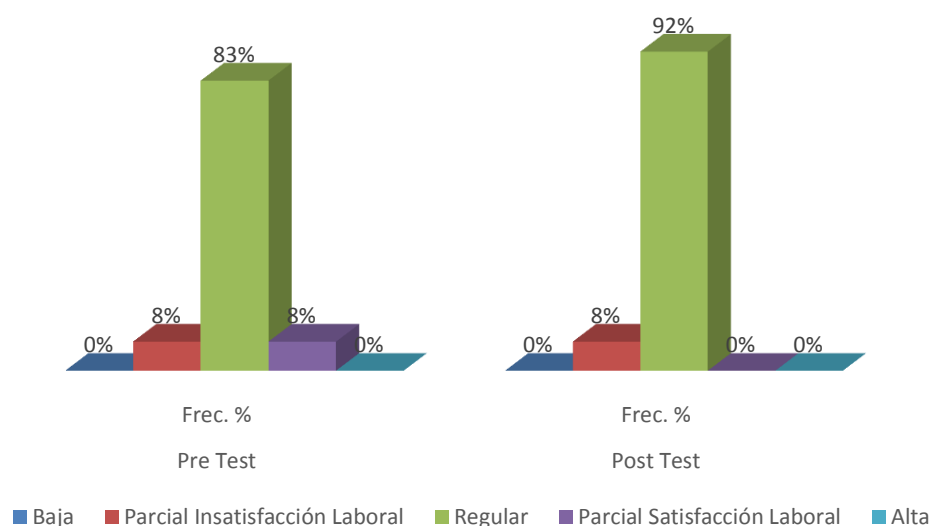


Figura 8. *Relación con la autoridad Antes y Después de la implementación del programa Engagement.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la cooperativa la Progresiva

Interpretación

En la tabla 16 y la figura 8 se puede observar que los resultados de la dimensión relaciones con la autoridad muestra leves variaciones en su categoría regular después de la implementación del programa Engagement, ya que antes de ello esta categoría

tuvo un valor de 83% y a posteriori de 92%, es importante resaltar que la prueba de wilcoxon demostrará la significancia de esta variación.

Hipótesis

Hi El programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Ho El programa “Engagement” no mejora la relación con la autoridad en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.

Estadístico de Prueba

Wilcoxon

Condición

Si $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis Nula

Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis Nula

Tabla 17.

Prueba de Wilcoxon de relación con la autoridad Antes y Después de la implementación del programa Engagement.

Dimensiones	Pre-Test (Rango Promedio)	Pos-Test (Rango Promedio)	W	Sig.
De relación con la autoridad	3,50	5,19	2,257	0.024

Interpretación

La prueba no paramétrica Wilcoxon mostró que existe diferencias significativas ($z = 2,257$, $p = 0.024$) entre los rangos promedios del pre y pos test de los resultados de la dimensión relación con la autoridad, en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva, por otro lado, los valores de la media (post test) indican que el programa Engagement, mejoró significativamente la relación con la autoridad en la empresa sujeta al presente estudio (Tabla 17).

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se llegó a demostrar que la implementación del programa Engagement varió los resultados que hacen referencia a la satisfacción laboral en la empresa sujeto al presente estudio de manera significativa y positiva demostrando aquello con los resultados del “p” valor de la prueba de Wilcoxon, siendo menor a 0.05, estos resultados refuerzan las investigaciones a nivel explicativo, presentados por Nieto (2017), ya que el mismo llegó a determinar la unión significativa entre las vertientes satisfacción y compromiso laboral en una institución del sector educación, sin embargo en la compañía proveniente del campo de seguridad Silupu (2017), llegó a determinar que no se muestra una relación entre las vertientes Engagement y satisfacción laboral, esto da a suponer que la interdependencia de estas variables podrían estar ligados a la naturaleza del trabajo y/o sector de la empresa, lo cual orienta profundizar investigaciones a manera comparativa.

Chiavenato (2011) manifiesta que las características físicas y/o ambientales del espacio laboral se encuentra íntimamente relacionado con la sensación de seguridad que este provee, por su parte (Spector 1997), se logró identificar que dentro de las principales fases de satisfacción Laboral se encuentra las condiciones de trabajo, coincidiendo con (bordas 2016), todos estos autores respaldan el trabajo de la presente investigación, ya que al considerar las condiciones laborales como un factor necesario a trabajar se implementó sesiones que ayudaron a mejorar la percepción de los trabajadores ante esta dimensión, resultado de ello es que después de la implementación del programa Engagement, el 100% de los colaboradores percibieron a esta dimensión con categorías positivas a la percepción de su propia satisfacción y consiguiente a ello la prueba de wilcoxon aportó a reforzar lo enunciado ya que su valor “p” fue de 0.019, todos estos resultados refuerzan y demuestran la importancia de la percepción del ambiente físico en la satisfacción de los colaboradores.

En la presente investigación se llegó a demostrar que la implementación del programa “Engagement” mejora la percepción de los beneficios laborales y /o remunerativos en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019; con la implementación de este programa se ayudó a comprender la relación poco significativa que la investigación de (Gallardo y

Sandoval 2014) concluyó, ya que el mismo demostró que ambas variables “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional” se encuentran relacionados con el atenuante de que la remuneración siempre es un indicador que compromete la satisfacción de los colaboradores, sin embargo después de las sesiones realizadas se pudo demostrar que se puede cambiar esta percepción con actividades de educación cognitiva demostrándoles que los beneficios laborales y/o remunerativos podrán mejorar el contraste con un incremento en su productividad y resultados, esta afirmación basa sus principios en la investigación de (Angulo 2017) quien demostró la relación entre el compromiso laboral y productividad.

Zarco, Rodríguez y Gonzáles (2013) mencionan que la satisfacción laboral es una cualidad que el empleado pone en su propia labor, ello se encuentra influenciado también por las políticas de la empresa, y (Palma 1999) lo considera como uno de sus factores principales en la implementación de su instrumento de satisfacción laboral. En el presente trabajo se concluyó que la implementación del programa Engagement no mejoró la percepción de las políticas administrativas, ya que su valor “p” fue 0.797, y el análisis descriptivo reafirmó la percepción de categoría baja en la percepción ante esta dimensión, la percepción de este factor se pudo haber visto influenciado debido a que el plan de intervención mantenía ciertas limitantes en cuanto al involucramiento completo de la administración, ya que consideraron que el plan no podría incluir modificatorias prácticas a sus lineamientos estratégicos como institución, por tanto el trabajo se sesgó netamente en educación cognitiva y/o reconocimiento objetivo de los instrumentos de gestión.

Los resultados del presente trabajo demuestran que después de implementar el programa las relaciones sociales entre los colaboradores ha mejorado en su categoría regular, de 25% a 75%, estos resultados se encuentran en contraste con los hallazgos demostrados en la investigación de (Navarrete y Palacios 2012), ya que los mismos demostraron que un factor importante a intervenir es la relación de los trabajadores con sus jefes, de esta manera estarían incrementando la satisfacción en la organización, por su parte (Roca 2006) afirma que la cooperación trata de crear y poder establecer las relaciones públicas con otros individuos, satisfaciendo la exigencia de poder ser parte de un núcleo y poder compartir, de esta manera los resultados de la implementación del programa Engagement se encuentran

concatenado con los resultados de los autores mencionados, respaldando así la solidez de la teoría.

La prueba de Wilcoxon demostró que la implementación del programa Engagement no tuvo una afectación significativa sobre los resultados de la dimensión desarrollo del personal en la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, lo cual no se encuentra en contraste con lo estipulado por Cárdenas & Jaik (2014) al manifestar que el Engagement puede referirse a un estado psíquico permanente y positivo en donde nacen emociones positivas y de resiliencia dentro del trabajo, sin embargo intentando comprender estos resultados podemos citar a (Ascary, Berrún, Peña y Treviño 2015) quienes mencionan que el Engagement es una prioridad importante para las empresas. Su objetivo fundamental es generar un ambiente propicio y de felicidad para que los colaboradores realicen sus actividades, lo cual hace que la empresa sea saludable con buenas prácticas y que en definitiva se preocupa por la evolución de sus empleados; esta afirmación muestra de manera subjetiva el involucramiento directo de la gestión en todo el proceso en sí de recursos humanos y la presente investigación no necesariamente involucró la participación activa de la gestión, así mismo se considera que el plan de intervención no incluía actividades de promesa en donde cómo es que el plan de vida y carrera en la empresa se realizará, por tal motivo estos resultados se encuentran sustentados.

La implementación del programa Engagement no tuvo ninguna influencia sobre el esfuerzo de las actividades en los colaboradores de la empresa, ello se evidencia en los resultados de la dimensión ya que los valores de 33% y 67% en las categorías de “parcial insatisfacción y regular” aún se mantienen, estos resultados podrían entenderse con lo especificado por (Ezcurra & Giménez 2016) quien manifiesta que las continuas mejoras consisten en poder mejorar y analizar en lo que se pueda cada uno de los pasos de nuestro proceso, lo que quiere decir adquirir conocimientos, capacitación o entrenamiento incorporando instrucciones y tener un mentor en la vida nos conlleva hacia un desarrollo integral de los individuos y la mejora de las organizaciones. El autor menciona que la mejora del desempeño depende en su mayoría del incremento de los conocimientos y destrezas para la realización objetiva de sus funciones y en este cuadrante el plan de intervención del

Engagement no tuvo estas actividades en alguna de sus funciones, sin embargo, se generó un escenario en donde al menos estas actividades sean adecuadamente percibidas por toda la estructura jerárquica de la institución.

Finalmente se llegó a determinar que el programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad ya que la diferencia de sus resultados dio significativa dentro de los factores del Engagement (Ezcurra & Giménez 2016) menciona que los buenos resultados de la organización pueden ser causado por un adecuado proceso de Mentoring, estas capacidades y comportamientos transforman a los especialistas de potencial relevante en líderes con carácter moral que son excelentes para avanzar a poder hacer un salto hacia el crecimiento de la organización, este proceso en la realidad de la presente investigación recae en la función de los gerentes y jefes directos, y en este encuadre al implementar el programa Engagement se mejorará las relaciones en el trabajo teniendo un impacto directamente en las relaciones de los colaboradores con sus autoridades, lo cual según (Palma 1999) vendría a ser que se logró mejorar la valoración apreciativa que desempeña el empleado en su trato con los jefes directos y referente a sus cotidianas labores reforzando los resultados encontrados por (Méndez y Urgiles 2010) y (Iagos 2016), los mismos que demostraron que la intervención de un programa de compromiso laboral afecta el desempeño general de la organización y por ende este es un causante de las buenas relaciones internas existentes.

V. CONCLUSIONES

- A modo general y concluyente se llegó a determinar que la implementación del programa Engagement mejoró significativamente la satisfacción laboral en los colaboradores de la cooperativa, sin embargo, a un nivel de análisis de dimensiones la percepción de las reglas administrativas la evolución de los trabajadores y el desempeño de actividades no sufrieron variaciones significativas.
- La implementación del programa “Engagement” mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales en los trabajadores, ello en base a los resultados descriptivos e inferenciales por parte de los descriptivos, tres de sus categorías variaron positivamente y por parte de la inferencia el valor “p” fue menor a 0.05.
- La implementación del programa Engagement tiene una variación positiva en la percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos, se evidencia debido a que la categoría parcial insatisfacción laboral tuvo un importante decrecimiento, por su parte la categoría regular tuvo un incremento importante y por parte de la inferencia el valor “p” fue menor a 0.05.
- Los resultados de la percepción de las políticas administrativas no tuvieron variaciones después de la implementación del programa Engagement, debido a que el programa se limitó exclusivamente al reconocimiento objetivo de estas políticas.
- La implementación del programa Engagement mejora las relaciones sociales en los colaboradores, al trabajar aspectos como cooperación y trabajo en equipo, las variaciones fueron significativas en su categoría regular.
- El programa “Engagement” no mejoró el desarrollo personal en los colaboradores ya que las sesiones se enfocaron en concientizar a la empresa sobre un futuro plan de desarrollo más no en implementar políticas prácticas.
- La implementación del programa Engagement no generó variación significativa y positiva en los resultados de la dimensión esfuerzo de las actividades de los

colaboradores de la cooperativa sujeta al presente estudio, más aún en la interpretación descriptiva se pudo observar que los resultados se mantienen.

- La relación con los jefes luego de la implementación del programa Engagement en la cooperativa tuvo una variación positiva y significativa lo cual demuestra que el programa si mejora la relación con la autoridad dentro de una institución.

VI. RECOMENDACIONES

- A futuros investigadores abordar investigaciones comparativas por sectores, ello permitirá validar la teoría de relaciones entre las variables de estudio en diferentes campos de acción, por consiguiente es necesario que en el in situ se realicen planes de intervención que ayuden a mejorar significativamente la percepción de políticas administrativas, el esfuerzo de las actividades y por supuesto la evolución de los trabajadores, todo ello en íntima coordinación con la gerencia de la empresa.
- A la gestión que implemente políticas que ayuden a flexibilizar el proceso funcional del desempeño de trabajo, aterrizando en la creación de un área de aseo personal y un espacio de coffee break, los mismos que ayudarán a mejorar la percepción de las condiciones ambientales del trabajo.
- A la gestión diseñar e implementar un plan de incentivos concatenados con el cumplimiento de metas por cada función y/o área existente en la institución, permitiendo diferenciar las funciones y cumplimiento de metas por cada puesto de trabajo.
- La gestión de recursos humanos de la presente institución deberá implementar programas claros para realizar un adecuado proceso de inducción a fin de generar en los colaboradores una orientación clara de los lineamientos estratégicos y el esfuerzo de sus actividades de acuerdo al campo que trabaja.
- Es necesario que las sesiones sobre relaciones sociales aborden perspectivas que incluyan a la gerencia general de manera separada para de esta manera poder realizar sesiones personalizadas solo con la gerencia, para poder mejorar competencias como la asertividad y comunicación eficaz.
- Es importante sugerir a la administración de la institución la posibilidad de la implementación de un programa fiable de desarrollo del personal mediante la asociación objetiva de línea de carrera en la empresa, este podría incluir escalas salariales por postulación interna de cargos, capacitaciones certificadas relacionadas a los diferentes cargos de los colaboradores, etc.
- El plan de Engagement deberá implementar dentro de sus sesiones y/o actividades el abordaje más detallado del desempeño de las tareas involucrando actividades de capacitación especializada para incrementar los conocimientos y destrezas de cada colaborador en las funciones propias de su cargo.

- Implementar programas de relaciones laborales y de esparcimiento fuera del horario laboral, mismo que permita la interacción efectiva entre toda la estructura orgánica de la institución, así mismo reforzar el uso de una comunicación con prevalencia transversal.

REFERENCIAS

- Aguilera, J. (2016) *La gestión de cuentas en la agencia de comunicaciones de marketing*. (1era edición). ESIC Editorial. Pozuelo de Alarcón (Madrid).
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo-2014* (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf.
- Alcover, C., Martínez, D. y Rodríguez, F. (2015) *Introducción a la psicología del trabajo* (2a. ed.), McGraw-Hill España, ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?docID=3430298>. Created from elibroindividuales on 2019-05-19 12:52:56.
- Angulo, J. (2017) *Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12894/angulo_ij.pdf?sequence=1
- Arias, F. (2006) *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (Ipspudo), Cumaná, Estado Sucre, año 2008* (Tesis de licenciatura) Universidad de Oriente. Venezuela.
<http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyMC.pdf>.
- Artacho, C., Fuentes, F. y Sánchez, S. (marzo del 2008) *Ranking internacionales de satisfacción laboral. Capital humano, (219): 60 – 70*.
https://factorhumana.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

- Ascary, A. Berrún, L. Peña, J. y Treviño, F. (2015) *El comportamiento humano en las organizaciones*: (1era edición). México: Manual Moderno. <https://books.google.com.pe/books?id=TNPwCgAAQBAJ&pg=PT62&dq=engagement+en+las+organizaciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMmpjQnKjiAhVsvFkKHTkrBHMq6AEILTA B#v=onepage&q=engagement%20en%20las%20organizaciones&f=false>.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid, España: UNED-Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&pg=PT134&dq=Gesti%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+del+Clima+Laboral.+Madrid,+Espa%C3%B1a:+UNED-+Universidad+Nacional+de+Educaci%C3%B3n+a+Distancia.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmusv0gKDiAhUQvVvKKhCQmCxmQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20del%20Clima%20Laboral.%20Madrid%2C%20Espa%C3%B1a%20UNED-%20Universidad%20Nacional%20de%20Educaci%C3%B3n%20a%20Distancia.&f=true>.
- Candia, M., Castro, C. y Sánchez, E. (2017) *Relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. (Tesis de Maestría) Universidad del Pacífico. Lima, Perú. http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenas;T& Jaik,A. (2014). *Engagement. ilusion por el Trabajo. Un modelo teorico-practico. Mexico*: Red Durango de Investigadores Educativos A. C. <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. (novena edición) México Df: McGrawHill.
- Correa, R. (28 de agosto de 2012) *El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar las metas. Mba y educación ejecutiva*. <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (11ª ed). México: McGraw-Hill.

- Ezcurra, L. & Giménez, J. (2016). *Smart Mentoring*. (1era ed). España: Fundación Confemetal Editorial.
- Gallardo, N. y Sandoval, M. (2014) *Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la empresa pública y privada*. (Tesis de Grado) Universidad del Bío Bío. Concepción, Chile. http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1742/1/Gallardo_Salcedo_Nathalie_Soledad.pdf
- García, T. y Grandez, T. (2016) *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2416/T034_72850037_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de investigación* (6ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill
- Huapaya, K. (2017) *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote* (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lagos, S. (2016) *Diseño de una Intervención para mejorar el Work Engagement en empleados de tienda de Retail y su impacto en el desempeño a nivel organizacional*. (Tesis de Maestría) Universidad de Concepción. Concepción, Chile. http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2186/Tesis_Disenodeuna_intervencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nieto, E. (2017) *Análisis de la Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017* (Tesis de Grado) Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3>

%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Olarte, M. (2011). *Los determinantes de la satisfacción laboral: una revisión teórica y empírica* (Tesis de licenciatura) Universidad Jorge Tadeo Lozano. Colombia. http://avalon.utadeo.edu.co/programas/pregrados/economia/grupo_economia/tesis_liliana_olarte.pdf
- Oliveras, E. (s.f.) *Aprender de los países con más satisfacción laboral*. Blog sobre Retención y Desarrollo del Capital Humano. <https://blog.grupopya.com/aprender-de-los-paises-con-mas-satisfaccion-laboral/>
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Teoría e Investigación en Psicología.
- Paz, J. (2018) *Relación entre el endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1291/Jose_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pecho, M. (2016) *Programa de Gestión Motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área formación general y básica de la Universidad Autónoma del Perú – 2016*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/347/1/PECHO%20RIVERA%2C%20MARIA%20CRISTINA.pdf>
- Pinedo, G. (2017) *40% de empresas peruanas cuenta con una estrategia formal de Employee Engagement. Info Capital Humano*. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/40-de-empresas-peruanas-cuenta-con-una-estrategia-formal-de-employee-Engagement/>
- Redacción (30 de abril del 2018) *Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos?* RPP Noticias. <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>

- Redacción Gestión (21 de noviembre del 2015) *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Gestión.* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>
- Reyes, A. (2016) *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – Oficial Zonal Tarapoto, año 2016* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- Roca, J. (2006). *Automotivacion. Mexico: Editorial Paidotribo Mexico. Obtenido de* <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4909841&query=automotivacion+>
- Salanova, M & Schaufeli, W. (2004). *El Engagement de los empleados. Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. Work & organization.* http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002). *The measurement of Engagement and burnout and: A confirmative analytic approach.* <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Schermerhorn, J., Hunt, J. Y Osborn R. (2005). *Comportamiento organizacional.* México: Limusa Wiley. [https://books.google.com.pe/books?id=dxJiswEACAAJ&dq=Schermerhorn,+J.,+Hunt,+J.+Y+Osborn+R.+\(2005\).+Comportamiento+organizacional.+M%C3%A9xico:+Limusa+Wiley.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5vMbEhKDiAhUQwlkKHUF0DhcQ6AEILjAB](https://books.google.com.pe/books?id=dxJiswEACAAJ&dq=Schermerhorn,+J.,+Hunt,+J.+Y+Osborn+R.+(2005).+Comportamiento+organizacional.+M%C3%A9xico:+Limusa+Wiley.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5vMbEhKDiAhUQwlkKHUF0DhcQ6AEILjAB)
- Silupu, S. (2017) *Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura.* (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo. Piura, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10742/silupu_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trinidad, L. (2016) *Endomarketing y compromiso organizacional en la unidad ejecutora 404 hospital II – 2 Tarapoto, 2016.* (Tesis de Maestría)

Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12892/trinidad_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdez, H & Ron, C. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Mexico: Occupational Health Psychology Unit.*
http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Vera, L. (2016) *El impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario.* (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí, México.
<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4064/1/MAD1ICO01016.pdf>

Zarco, M. Rodríguez, A. y Gonzáles J. (2013). *Psicología del Trabajo.* Madrid, España: ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide (6ª ed.).

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: “Efecto del programa “Engagement” para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿En qué medida el programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿En qué medida El programa “Engagement” mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019</p> <p>¿En qué medida El programa “Engagement” mejora la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019</p> <p>Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p>	<p>Hipótesis general El programa “Engagement” mejora la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas El programa “Engagement” mejora la percepción de las Condiciones Físicas y/o Materiales de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019</p> <p>El programa “Engagement” mejora la percepción de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p> <p>El programa “Engagement” mejora la percepción de las Políticas Administrativas de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p> <p>El programa “Engagement” mejora las</p>	<p>Técnica</p> <p>Instrumentos</p>

<p>¿En qué medida El programa “Engagement” mejora la percepción de las Políticas Administrativas de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la percepción de las Políticas Administrativas de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p>	<p>Relaciones Sociales de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 201</p>	
<p>¿En qué medida El programa “Engagement” mejora las Relaciones Sociales de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora las Relaciones Sociales de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p>	<p>El programa “Engagement” mejora el Desarrollo Personal de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p>	
<p>¿En qué medida El programa “Engagement” mejora el Desarrollo Personal de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora el Desarrollo Personal de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p>	<p>El programa “Engagement” mejora el Desempeño de Tareas de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p>	
<p>¿En qué medida El programa “Engagement” mejora el Desempeño de Tareas de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora el Desempeño de Tareas los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p>	<p>El programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019.</p>	
<p>¿En qué medida El programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad de los</p>	<p>Determinar en qué medida el programa “Engagement” mejora la relación con la autoridad de los</p>		

colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019?	colaboradores de Cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2019,		
Diseño de investigación	Población y muestra	VARIABLES Y DIMENSIONES	
Diseño de investigación experimental de corte transversal Se orienta al tipo pre experimental	Población: la población utilizada en dicha investigación estará compuesta por un total de 12 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019. Muestra: Debido a que la población es pequeña, y no requiere de la estratificación o extracción de un subconjunto representativo, la muestra estará conformada por el total de los individuos, es decir por los 12 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.	Variables	Dimensiones
		Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales.
			Beneficios laborales y/o remunerativos
			Políticas administrativas
			Relaciones sociales
			Desarrollo Personal
			Desempeño de tareas
		Compromiso laboral	Relación con la autoridad
			Vigor
			Dedicación
			Absorción

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Edad: _____

Género: M () F ()

Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Grado de Instrucción: _____

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su satisfacción laboral, a continuación, se le presenta una serie de ítems que deberán de ser llenado de la manera más objetiva posible. Recuerde que la encuesta es anónima. Tenga en consideración las siguientes respuestas:

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

N°	ÍTEMS	TA	TA	I	D	TD
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
02	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
03	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
04	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
05	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
06	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
07	Me siento mal con lo que hago					
08	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
09	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					

13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Validación de Instrumentos.

FORMATO DE PAUTAS PARA VALIDACIÓN DE MATERIAL IMPRESO DE LA OPS CON RESULTADOS DE APLICACIÓN AL GRUPO DE EXPERTOS EVALUADORES.

Evaluación por criterios de validación de la herramienta educativa por parte del grupo de sesiones.

I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Dávalos La Torre Katia A.

INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Cesar Vallejo

ESPECIALIDAD : Psicóloga organizacional

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN : "Programa Engagement"

AUTORES DEL INSTRUMENTO : Caren Tatiana Angulo Mucha
Anali Paz Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Experto	Presenta un tema específico en forma completa	El contenido o mensaje es comprensible	Las ilustraciones aclaran o complementan lo escrito	El tamaño de la letra, facilita la escritura	Consta de elementos de resumen del mensaje	Existen elementos para resaltar las ideas importantes	No se recarga de información	Usa un lenguaje que la población entienda
1	5	4	5	5	5	4	5	5
2								
3								
4								
promedio								

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

38

Lugar, día, mes de Tarapoto 12 de marzo del 2019



Katia A. Dávalos La Torre
Psicóloga
C.Ps.P. 9773

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Dávalos La Torre Katia A.*
 Institución donde labora : *Universidad Cesar Vallejo.*
 Especialidad : *Psicología organizacional*
 Instrumento de evaluación : *Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC.*
 Autor (s) del instrumento (s) : *Cara Tatiana Angulo Mucha*
Anali Paz Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Mejorar la redacción ítem 12

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 12 de Marzo de 2019



Katia A. Dávalos La Torre
Psicóloga
C.Ps.P. 9773

Sello personal y firma

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN


Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Efecto del programa Engagement para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2018". De las autoras Paz Mendoza, Anali, Angulo Mucha, Caren Tatiana, estudiantes del Programa de estudio de Psicología de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 12 participantes del proceso de investigación, que se aplicará el programa "Engagement".

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 12 de Marzo de 2019


.....
Katia A. Dávalos La Torre
Psicóloga
C.Ps.P. 9773

Dra. Katia Dávalos La Torre.

DNI N°: 40393896.....

FORMATO DE PAUTAS PARA VALIDACIÓN DE MATERIAL IMPRESO DE LA OPS CON RESULTADOS DE APLICACIÓN AL GRUPO DE EXPERTOS EVALUADORES.

Evaluación por criterios de validación de la herramienta educativa por parte del grupo de sesiones.

I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Ruiz Saavedra Fernando
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Cesar Vallejo
 ESPECIALIDAD : Metodólogo de Investigación
 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN : "Programa Engagement"
 AUTORES DEL INSTRUMENTO : Carolina Angulo Macho
 Analí Paz Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Experto	Presenta un tema específico en forma completa	El contenido o mensaje es comprensible	Las ilustraciones aclaran o complementan lo escrito	El tamaño de la letra, facilita la escritura	Consta de elementos de resumen del mensaje	Existen elementos para resaltar las ideas importantes	No se recarga de información	Usa un lenguaje que la población entiende
1	5	4	5	5	5	5	4	5
2								
3								
4								
promedio								

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

38

Lugar, día, mes de Tarapoto 20 de marzo del 2019


 Dr. Fernando Ruiz Saavedra
 Docente Adscrito al DANCA
 UNSM

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ruiz Saavedra Fernando
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Metodólogo de Investigación
 Instrumento de evaluación : "Programa Engagement"
 Autor (s) del instrumento (s) : Caron Tatiana Angulo Mucha
 Analiza Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				2	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 20 de Marzo de 2019



 Dr. Fernando Ruiz Saavedra
 Docente Adscrito al DAICA
 UNSM

Sello personal y firma

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Efecto del programa Engagement para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2018". De las autoras Paz Mendoza, Anali, Angulo Mucha, Caren Tatiana, estudiantes del Programa de estudio de Psicología de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 12 participantes del proceso de investigación, que se aplicará el programa "Engagement".

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 20 de Marzo de 2019



Dr. Fernando Ruiz Saavedra.

DNI N°: 01114891



Dr. Fernando Ruiz Saavedra
Docente Adscrito al DAICA
UNSM

FORMATO DE PAUTAS PARA VALIDACIÓN DE MATERIAL IMPRESO DE LA OPS CON RESULTADOS DE APLICACIÓN AL GRUPO DE EXPERTOS EVALUADORES.

Evaluación por criterios de validación de la herramienta educativa por parte del grupo de sesiones.

I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Vela Vargas Lucinda
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Cesar Vallejo
 ESPECIALIDAD: Psicología organizacional
 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: "Programa Engagement"
 AUTORES DEL INSTRUMENTO: Caren Tatiana Angulo Mucha
Anali Paz Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Experto	Presenta un tema específico en forma completa	El contenido o mensaje es comprensible	Las ilustraciones aclaran o complementan lo escrito	El tamaño de la letra, facilita la escritura	Consta de elementos de resumen del mensaje	Existen elementos para resaltar las ideas importantes	No se recarga de información	Usa un lenguaje que la población entiende
1								
2								
3	5	5	4	4	4	5	5	5
4								
promedio								

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

37

Lugar, día, mes de ... Tarapoto, 29 de Marzo del 2019


Lucinda Vela Vargas
 Psicóloga
 Reg. N° 17119

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vela Vargas Lucinda
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Psicología organizacional
 Instrumento de evaluación : Escala de Satisfacción Laboral Sk-5 PC
 Autor (s) del instrumento (s) : Carra Tatiana Angulo Mucha
 Analiza Paz Mendoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Revisar y mejorar los ítems observados.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 29 de Marzo de 2019


Lucinda Vela Vargas
 Psicóloga
 Reg. N° 17319

Sello personal y firma

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

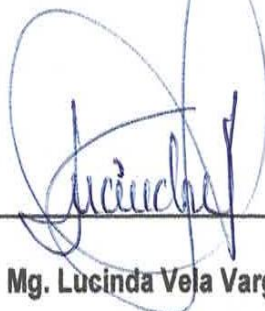
Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Efecto del programa Engagement para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito la progresiva de Tarapoto, 2018". De las autoras Paz Mendoza, Anali, Angulo Mucha, Caren Tatiana, estudiantes del Programa de estudio de Psicología de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 12 participantes del proceso de investigación, que se aplicará el programa "Engagement".

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 29 de Marzo de 2019



Mg. Lucinda Vela Vargas .

DNI N°: 22997723

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Tarapoto, 04 de abril de 2019

OFICIO N° 058-2019-ESC-PSIC/UCV-T

SEÑOR:

Econ. DARWIN CÉSAR ESPINOZA GONZALES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE
TARAPOTO

Presente.-



ASUNTO: PRESENTA A ESTUDIANTES

De mi consideración:

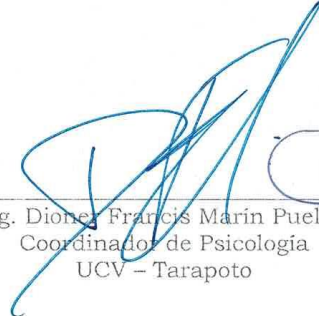
Tengo el agrado de saludarle cordialmente como Coordinador de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto y a la vez presentar a las estudiantes **ANGULO MUCHA CAREN TATIANA** y **PAZ MENDOZA ANALÍ**, quienes vienen realizando su Desarrollo del Proyecto de Investigación denominado: **EFFECTO DEL PROGRAMA "ENGAGEMENT" PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE TARAPOTO, 2019.**


En tal sentido, dichas estudiantes necesitan aplicar Instrumentos de medición a los estudiantes de su distinguida institución, con la finalidad de culminar dicha investigación en los plazos establecidos.

Por lo que solicito a usted tenga a bien autorizar a quien corresponda brindar el apoyo, permitiéndoles el acceso a dicha población.

A la espera de poder contar con su apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida y estima.

Atentamente,


Mg. Dione Francis Marin Puelles
Coordinador de Psicología
UCV – Tarapoto


Econ. Darwin C. Espinoza Gonzales
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de Tarapoto

Programa Engagement para mejorar la satisfacción laboral

El programa de intervención tendrá como objetivo principal aumentar el Engagement de los colaboradores de la institución sujeta al presente estudio, de esta manera se estará reflejando el aumento de su satisfacción con el trabajo, el programa se dividirá en etapas circulares ya que cada sesión seguirá un protocolo que encuadrará la Psicoeducación, abordaje de tareas, cooperación en los cambios solicitados, identificación de los trabajadores como expertos en sus funciones y por supuesto las evaluaciones, todo ello en base a lo expresado por Kompier, Cooper & Geurts, (2000) para una intervención exitosa sobre el bienestar de los colaboradores; el programa de intervención estará compuesto por 16 sesiones mismas que deberán reflejar cambios significativos en las variables estudiadas en cada sujeto expuesto al presente estudio materializándose como evidencia los resultados del pre y post test, finalmente es preciso mencionar que cada sesión estará abordada bajo las dimensiones del Engagement “vigor, dedicación y absorción” contrastadas con las de satisfacción laboral, es importante aclarar que la ejecución del presente plan será viable debido a que la naturaleza de las funciones de los colaboradores estudiados obedece al cumplimiento de metas, incluso con el atenuante de flexibilización absoluta de su tiempo, las dimensiones se detallan a continuación:

Dimensiones según el modelo teórico de Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002)

Dimensión	Contenido
Vigor	<ul style="list-style-type: none">• Esfuerzo Permanente.• Voluntad Laboral.• Solución de Problemas.
Dedicación	<ul style="list-style-type: none">• Proyección positiva de su trabajo.• Sentimiento de Pertenencia a la institución.• Compromiso con sus funciones.
Absorción	<ul style="list-style-type: none">• Concentración y Análisis de mejora.• Realización personal.• Disfrute del trabajo sin control de tiempo.

Fuente: Elaboración Propia.

Objetivo del programa

Objetivo General:

Incrementar el nivel de Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

Objetivo Específico:

- Promover el interés de los colaboradores en conocer más sobre la historia y/o historias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Incrementar los esfuerzos permanentes en el trabajo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Apoyar en el reconocimiento y reforzamiento de emociones positiva en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Mejorar la actitud de ir a trabajar en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Promover relaciones constructivas entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Mejorar la capacidad para solucionar problemas en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Generar proyección positiva de su trabajo en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Generar sentimientos de pertenencia a sus funciones en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Demostrar la importancia del reconocimiento del estado de autoestima en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Generar compromiso con las funciones de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Mejorar la capacidad de concentración y análisis en las funciones realizadas por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

- Incrementar el sentimiento de realización personal en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Incrementar el disfrute del trabajo sin control de tiempo en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- En 2 sesiones Fomentar entrenar e instaurar conductas deseables y positivas con respecto al Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.
- Reconocer las fortalezas y debilidades del programa.

Características del programa

Participantes: el presente programa está dirigido a 12 colaboradores analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto.

Duración: 16 sesiones que serán programadas semanalmente, mismas que terminarán en 3 meses y medio.

Recursos humanos: 2 ponentes.

Materiales: hojas de papel, papelotes, cartulinas, plumones, lápices, lapiceros borradores, cinta adhesiva, fotocopias de hojas de trabajo, entre otros.

Audiovisuales (opcional): proyector multimedia, computadora, parlantes y equipo de sonido.

Metodología: participativa. El programa está basado en actividades de psicoeducación y talleres interactivos.

Técnicas metodológicas: roleplay (interpretación de roles), audiovisuales, técnicas de animación, dinámicas grupales, trabajo en equipo, trabajo individual, reflexión, jerarquización de valores, análisis de casos laborales, reflexión participativa y exposición temática.

Componentes del programa: cuestionario inicial, programa Engagement y cuestionario final.

Sesión 1: “Conociendo más sobre mi institución”

Objetivo: • Promover el interés de los colaboradores en conocer más sobre la historia y/o historias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 28019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prueba de entrada	Conocer el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva Tarapoto 2019.	Se aplicará la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Sonia Palma Carrillo), misma que se hará de manera grupal y permitirá obtener un resultado pre al programa de intervención, sirviendo así los resultados como base para la medición de la eficiencia de la intervención.	10 m	- Proyector - Formato de Prueba - Lapiceros
Presentación del programa, cronograma de actividades y objetivos a lograr	Dar a conocer el programa a abordar y dejar en claro qué se desea lograr con ello	Presentación del programa, cronograma de actividades y objetivos a lograr: Utilizando el proyector del área de capacitación, el moderador presentara el programa por abordar, así como los objetivos del mismo y la justificación para cada actividad. En este punto, se solicita la plena colaboración del equipo para lograr un mayor impacto en cada participante.	5 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones
Dinámica te cuento algo nuevo	Reforzar el hecho de que siempre existe algo nuevo que aprender.	Se solicitará a los colaboradores que participen y que cuenten algo que ellos consideran que el resto de sus compañeros desconocían, puede ser algo de cultura general o incluso puede ser algo personal.	10 m	- Voz del facilitador

Desarrollo de la sesión	Promover el incremento del interés de los colaboradores por conocer más sobre su centro de trabajo.	En la presente sesión se comenzará por describir la historia de la fundación de la cooperativa, se solicitará a los colaboradores que ayuden en la construcción de la reseña histórica, además de ello se les solicitará que en una hoja bond escriban la visión y misión de la empresa y si no lo saben que pidan ayuda a sus compañeros y de no obtener respuesta que lo identifiquen en alguna plataforma existente de la cooperativa, posterior a ello se solicitará analizar lo estipulado en la visión y misión.	30 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones - Papel bond
Cierre	Generar un ambiente de aceptación de los colaboradores hacia el programa.	Mediante técnica tipo catarsis se solicitará a los colaboradores que nos comenten ciertas problemáticas de la cooperativa que presentan dificultades en la función objetiva de su trabajo, haciéndoles saber que se trabajaran a lo largo de las sesiones las formas más efectivas de abordar las problemáticas planteadas.	10 m	- Pizarra acrílica - Plumón

Sesión 2: “Comprendiendo los resultados de mi esfuerzo”

Objetivo: • Incrementar los esfuerzos permanentes en el trabajo de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Presentación de la temática a tratar	Dar a conocer toda la temática a trabajar.	Se iniciará dando la bienvenida y retroalimentación del tema anterior.	10 m	- Proyector
Dinámica Evolución	Demostrar que la perseverancia o esfuerzo permanente es fundamental para el crecimiento personal	Se formarán 4 grupos de 3, cada grupo tendrá que tener una señal identificadora, los grupos serán nominados como “Rey, Alta Nobleza, Pequeña Nobleza y Campesinos”, una vez identificados tendrán que jugar (Piedra, Papel o Tijera) con sus pares por clan, el ganador mantendrá o subirá consecutivamente hasta llegar a ser Rey y seguir manteniendo su cargo, los que pierden involucionaran en la pirámide feudal, logrando demostrar que siempre debemos perseverar ante las circunstancias de la vida.	15 m	- Hojas bond
Desarrollo del Tema “Resiliencia laboral”		Se deberá abordar la temática basado en lo estipulado por Boris Cyrulnik (2011), en donde se demostrará que la capacidad de superar adversidades y salir favorecidos obedece a un esfuerzo constante que involucra conciencia y conocer cuáles son tus recursos ya que esto te permitirá centrarte y disfrutar de los retos, además es necesario tener relaciones laborales saludables y desarrollar continuamente la imaginación creativa.	20 m	- Pizarra acrílica - Plumón

Sesión 3: “Reconociendo y comprendiendo mis emociones”

Objetivo: • Apoyar en el reconocimiento y reforzamiento de emociones positivas en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Presentación de la temática a tratar	Dar a conocer toda la temática a trabajar.	Palabras de bienvenida y una introducción general de la importancia de las emociones en la conducta de los seres humanos y como su manejo permite afrontar las situaciones de manera asertiva.	10 m	- Proyector - Lapiceros
Dinámica del Mimo	Identificar proyectivamente la capacidad de reconocimiento de sus habilidades. Expresar de manera teatral cada una de las emociones frecuentes.	Un participante deberá optar el papel de un mimo y mientras lo representa los demás adivinarán las instrucciones de las tarjetas, estas serán del tipo: “te han contado un chiste y te ha hecho mucha gracia” “te has caído y te has hecho daño” “estás viendo una serie en la TV: que te encanta” “llaman a tu puerta una noche y es muy tarde” “ves un animal que te da muchísimo miedo: serpiente, araña, etc.” “Estas en una fiesta con tus amigos” “Un familiar querido se encuentra muy enfermo”	10 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones - Papel bond - Colores - Tarjetas
Desarrollo de la sesión	Identificar y fortalecer las emociones positivas	El responsable deberá comenzar por mencionar la importancia de las emociones en diferentes escenarios de nuestras vidas, dando énfasis en	25 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones

		<p>lo laboral, por ello saber expresar correctamente lo que sentimos mejorará nuestra comunicación interpersonal y mantendrá emociones positivas para así llevar una vida de calidad. Además se hará referencia de que las emociones son el resultado de una mezcla entre los pensamientos y las interpretaciones fusionados con comportamientos corporales y/o gestuales, todos experimentamos emociones positivas y negativas, alegría, inquietud, ansiedad, pena, dolor, tristeza, rabia, incluso algunos resultados recientes indican que cuando predominan las emociones positivas se asocia a una mejor respuesta inmune frente a agentes patógenos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Papel bond - Colores
Cierre	Retroalimentar lo aprendido en la sesión	Se solicitará un voluntario para que resuma lo expresado en la sesión.	20 m	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarra acrílica - Plumón

Sesión 4: “El verdadero significado de mi trabajo”

Objetivo: •Mejorar la actitud de ir a trabajar en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prestación de los responsables, sesión y objetivos a lograr.	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Se iniciará dándoles la bienvenida a los presentes.	5 m	voz del facilitador
Desarrollo de actividad	lograr identificarse con su entorno laboral	Se partirá del hecho de que el significado intrínseco de su trabajo refleja su proyección y/o voluntad de ir al mismo, mediante técnica de terapia de grupo, el facilitador pedirá que los participantes se sienten en ambiente real de su trabajo, posterior a ello se hará entrega de cartillas con las mismas que tendrán que dirigirse a cada ambiente de su trabajo y describir de modo muy personal cada ambiente y pegar allí la cartilla. Como siguiente paso tendrán que hacer un playback para luego comentar su experiencia y como se sintieron.	35	<ul style="list-style-type: none"> - Cartillas - Lapiceros - Plumones - Limpia tipos
Cierre	Identificar si los participantes captaron el mensaje.	En una estructura de terapia grupal, Se identificará si los participantes comprendieron el mensaje de dicha sesión y en qué medida esto les permite comprender el verdadero significado de su trabajo, se realizará ronda de preguntas y finalmente nos despedimos agradeciendo su participación.	10 m	voz facilitador

Sesión 5: ¿Cómo está la relación con mis Compañeros de Trabajo?

Objetivo: • Promover relaciones constructivas entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Presentación de la temática a tratar	Dar a conocer toda la temática a trabajar.	Palabras de bienvenida y un flashback de lo tratado en la sesión anterior.	10 m	- Proyector
Dinámica conversando con manos	Aclarar sobre la importancia de la comunicación no hablada.	Se solicitará que hagan grupos mixtos de 2 y se paren frente a frente donde tendrán que unir sus manos en forma de cruz y realizaran las siguientes instrucciones: “Digan Hola con sus manos” “con sus manos expresen ternura, dominación, sumisión, arrogancia, timidez, desprecio y finalmente aceptación”. Ahora que ya tienen un vocabulario armado con las manos comiencen a tener una conversación de cómo se sienten, ahora lentamente comiencen a despedirse.	10 m	- Voz del facilitador
Desarrollo de la sesión	Demostrar la importancia de las relaciones interpersonales en el vivir diario.	Se hará uso de la técnica Storytelling, misma que permitirá contar una historia inspiradora de superación personal, el relato es el siguiente: era una persona muy cohibida y que vivía en su propio mundo, no le gustaba relacionarse ya que había tenido experiencias negativas en el pasado, sin embargo, un día al leer un libro de motivación tomó la decisión de cambiar y	30 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones - Papel bond

		comenzó a emprender un negocio de pastelería , pudo conocer a su hoy actual esposa por brindar un saludo amable, así mismo dentro de la sesión se abordarán temas de la actitud y empatía.		
Cierre	Retroalimentar lo aprendido en la sesión	Se seleccionarán a 3 participantes para que expresen lo que sintieron en el desarrollo de la sesión.	10 m	- Pizarra acrílica - Plumón

Sesión 6: “Resolución asertiva de los problemas”

Objetivo: • Mejorar la capacidad para solucionar problemas en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prestación de los responsables, sesión y objetivos a lograr.	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Se iniciará dándoles la bienvenida a los presentes.	5 m	voz del facilitador
Dinámica de la silla Cooperativa.	Resolver de manera conjunta un escenario problemático.	Cada integrante deberá poseer una silla al inicio, después de ello se les explica que el juego de la silla es muy parecido al clásico, sin embargo, en este caso habrá el atenuante de que nadie se retirará y es importante que ninguno se quede parado a medida que se vaya sacando una silla después de un tope de música el juego se hará más problemático, lo esencial en esta dinámica es que todos se ayuden entre si y que nadie termine discriminado.	20m	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Equipo de sonido - Voz del facilitador
Desarrollo del tema mediante Psicoeducación.	Generar conocimiento sobre el proceso adecuado de resolución de problemas en el trabajo.	Se deberá abordar cada etapa de resolución de problemas, por tanto, los pasos a seguir son: “Identificación y/o comprensión del problema, análisis de alternativas o estrategias de solución, decisión de la estrategia, diseño de su implementación, ejecución y finalmente evaluación de su logro.	30 m	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector multimedia - Pizarra acrílica - Plumón
Cierre	Generar retroalimentación del taller.	Se solicitará que los participantes resuman de manera oral lo aprendido en la sesión.	10 m	- voz facilitador

Sesión 7: “Proyectando mi futuro laboral”

Objetivo: • Generar proyección positiva de su trabajo en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prestación de los responsables, sesión y objetivos a lograr.	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Se iniciará dándoles la bienvenida a los presentes.	3 m	voz del facilitador
Ejecución de la dinámica la Puerta Mística.	Generar apertura de emociones trayendo recuerdos de su infancia con el arquetipo de estar cruzando una puerta hacia adelante.	La dinámica abarca el juego clásico de saltar la sogá en donde 2 personas se ponen al extremo y comienzan a generar ondas cíclicas con la sogá, deberá haber 3 puertas, la primera se cruzará con 3 saltos, las 2 siguientes analizando el preciso momento para pasar, ya que estarán en constante movimiento, si una de las personas no pudiera por temas de salud, el grupo deberá entregar algo para que se acepte el escenario, si alguien se equivoca la dinámica comenzará de nuevo, la variante a utilizar es que al final del cruce de la tercera puerta cada participante deberá decir lo que quiere para un futuro con la expresión ¡Deseo!.	15m	<ul style="list-style-type: none"> - Voz del facilitador - Cuerdas
Desarrollar el tema de Proyecto de Vida basado en Lilian R. Daset Carretto (2013)	Demostrar que los proyectos de vida personal pueden contrastarse o conectarse con lo laboral.	Se parte del hecho de que, si se logra concientizar que su actual etapa laboral tiene participación importante en su proyecto de vida futura, entonces se aumentara la visión positiva de la misma. Mediante una estructura de terapia de grupo, identificar las aspiraciones personales de cada participante, los recursos que los mismos poseen, sus necesidades personales y finalmente la temporalidad de los mismos, es	40m	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Cuadernillo de Apuntes - Lápiz

		importante brindar el tiempo necesario para que en el desarrollo de la sesión los participantes aborden ciertas historias de vida y los facilitadores deberán estar muy pendientes para realizar una intervención objetiva en cada signo mostrado en pro del interés del taller.		
Cierre	Generar análisis positivo de la sesión.	Los facilitadores deberán demostrar cómo es que cada aspiración personal se conecta con la etapa presente en su vida laboral.	5	- voz del facilitador

Sesión 8: “Tu y Yo”

Objetivo: •Generar sentimientos de pertenencia a sus funciones en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prestación de los responsables, sesión y objetivos a lograr.	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Se iniciará dándoles la bienvenida a los presentes.	5 m	voz del facilitador
Aplicación y corrección de Prueba para medir el nivel de conocimiento sobre la historia de la cooperativa, fortalezas diferenciadoras en cuanto a políticas de recursos humanos y proyectos futuros.	Demostrar que su nivel de conocimiento sobre su institución, limita su sentido de pertenencia hacia las mismas.	Se aplicará un cuestionario de 06 preguntas cerradas en donde se preguntará sobre si le gustaría trabajar en una empresa que tiene ciertas características, mismas que estarán en contraste con las que posee la institución, sin embargo, a los participantes no se les mencionará ello. Ni bien se vaya culminando se procederá con su corrección, para ello ya se tendrá un formato en Excel listo para que los datos sean llenados.	10 m	<ul style="list-style-type: none"> - formato de prueba - lapiceros - proyector multimedia.
Desarrollo de actividad	Confrontar las debilidades que tienen la institución	Se comenzará por escuchar y apuntar las debilidades diferenciadoras que posee la cooperativa en contraste a sus competidores, culminando por explicar que la cooperativa aún se encuentra en una etapa de crecimiento y que en ese proceso se irán mejorando y/o eliminando dichas debilidades.	30 m	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Cuadernillo de Apuntes - Lapicero
	Incrementar su nivel de conocimiento sobre los atributos positivos de la institución,	Comunicar asertivamente las políticas de incentivos laborales en contraste con historias de colaboradores que llegaron a alcanzar dichos objetivos, demostrar la estabilidad laboral existente, comunicar los planes de vida y carrera que está formulando la institución y		

		discutir sus ventajas diferenciadoras.		
Cierre	Consolidar el hecho de que la comunicación e información es necesario para el mejor conocimiento de la institución.	Se realizará un resumen de cómo el nivel de conocimiento estaba limitando la comprensión adecuada de todas las ventajas diferenciadoras que pueda poseer su institución.	15 m	- voz del facilitador

Sesión 9: ¿Cómo está mi autoestima?

Objetivo: • Demostrar la importancia del reconocimiento del estado de autoestima en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Presentación de la temática a tratar	Dar a conocer toda la temática a trabajar.	Palabras de bienvenida y una introducción general del concepto de autoestima.	10 m	- Proyector
Dinámica del muñeco	Identificar proyectivamente la capacidad de reconocimiento de sus habilidades.	Cada integrante deberá dibujar y colorear un muñeco, el que más le guste, en base a ello y en un periodo de tiempo después deberán exponer su muñeco dándole un nombre, edad, función y hablar sobre las competencias positivas que tienen sus muñecos en la función propia de sus trabajos; esta técnica proyectiva servirá como base para el desarrollo de la temática sobre la autoestima.	10 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones - Papel bond - Colores
Desarrollo de la sesión	Permitir que el colaborador tenga bases suficientes para que realice un FODA personal	Se abordará la temática bajo lo estipulado por Branden (citado por Fischman et al 2014) “La sensación de sentirte competente, capaz, y valorado”, una persona con adecuada autoestima no necesita del poder externo debido a que ya se siente completo interiormente, así mismo se solicitará a un participante que se pare y pase adelante y se le preguntará, cuéntame ¿quién eres? ¿Qué es lo que más te gusta de ti? ¿me puedes decir alguna de tus cualidades?, seguidamente de	30 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones - Papel bond

		ello se realizará una valoración de cada cualidad mencionada.		
Cierre	Retroalimentar lo aprendido en la sesión	Se seleccionará a un participante a mencionar lo que aprendió en esta sesión.	10 m	- Pizarra acrílica - Plumón

Sesión 10: “¿Soy un experto en lo que hago?”

Objetivo: •Generar compromiso con las funciones de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2018.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prestación de los responsables, sesión y objetivos a lograr.	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Se iniciará dándoles la bienvenida a los presentes.	3 m	- Voz del facilitador
Dramatización de la historia de los animales para subir a un árbol.	Generar conciencia de que cada integrante tiene sus propias habilidades en base a su propio estado	Cada integrante deberá optar el papel de un animal, una vez identificados se les procederá a dar 3 retos, “el subir a un árbol, correr una recta en tierra y una competencia de natación, pudiendo observar las destrezas de cada animal en cada escenario.	10 m	- Ambiente Amplio - Voz del Facilitador - Cuerdas de metas
Desarrollo del tema	Generar capacitación informal en base a la interacción de todos los involucrados.	Los analistas más antiguos y los más productivos deberán exponer a todos, sus principales estrategias de captación y resolución de problemas, para ello se deberá exponer escenarios diversos suscitados en el proceso laboral como manejo de un cliente disconforme por la no generación de su crédito, recuperación de cartera morosa ,etc.	40 m	- Sillas - Pizarra acrílica - Plumón
Cierre	Generar retroalimentación de las estrategias más innovadoras.	Se hará un resumen y reflexión de las estrategias más efectivas mencionadas en el desarrollo del taller, así mismo se deberá proponer el reto de que constantemente todos los colaboradores busquen la mejora continua de sus funciones.	10 m	- Voz del Facilitador

Sesión 11: “En sintonía con el trabajo”

Objetivo: •Mejorar la capacidad de concentración y análisis en las funciones realizadas por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prestación de los responsables, sesión y objetivos a lograr.	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Se iniciará dándoles la bienvenida a los presentes.	3 m	- Voz del facilitador
Dinámica del ChaChacha – Chichichci-Chochocho.	Demostrar que la mente no solo es suficiente para recordar lo observado, aprendido y escuchado.	Se realizará un círculo entre todos los integrantes de la institución, el mismo debe estar separado en la medida de los brazos extendidos, la dinámica consiste en que un integrante comienza con una pelotita en mano y menciona la frase ChaChacha – Chichichci-Chochocho, al mismo tiempo esta frase deberá estar acompañada por un movimiento corporal, terminado ello el participante pasa la pelota a otro y este deberá hacer lo mismo más un movimiento corporal, el trabajo se irá complicando conforme aumenten los movimientos.	10 m	- Pelota de mano
Desarrollo del tema	Generar conocimiento de estrategias personales para lograr la concentración en el trabajo.	Se abordará la temática bajo la teoría de Abigail Levrini, expresando que la concentración laboral se puede lograr bajo un constructo de estrategias elaboradas por la propia persona, pero que tiene un proceso para identificar cada estrategia. “Identificación del estilo de aprendizaje, Organización visual de las tareas en el tiempo, identificación de artículos que permitan liberar energías, organización y división de tareas poco	20 m	- Sillas - Pizarra Acrílica - Plumón

		satisfactorias pero necesarias.		
Identificación de estrategias personales	Identificar las estrategias personales de concentración por cada colaborador.	Cada colaborador deberá expresar por lo mínimo una estrategia formulada de concentración para con su trabajo.	25 m	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Cuadernillo de Apuntes. - Lapicero
Cierre	Despedida de la sesión.	Palabras de despedida de la sesión.	3 m	<ul style="list-style-type: none"> - Voz del facilitador

Sesión 12: “¿Me estoy ayudando en llegar a mi sueño?”

Objetivo: •Incrementar el sentimiento de realización personal en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prestación de los responsables, sesión y objetivos a lograr.	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Se iniciará dándoles la bienvenida a los presentes.	5 m	- Voz del facilitador
Dinámica: Sueños	Reflexionar de manera práctica de lo que sucede en el camino de auto realizarte.	Todos los participantes deberán estar en un círculo y cada uno de ellos deberá tener un globo en la mano, se deberá enfocar el sueño personal en cada globo y luego se procederá a inflarlo tan fuerte como se quiere lograr el sueño, posterior a ello todos los integrantes de manera conjunta deberán impulsar para riba cada globo con el sueño escrito cuidando que no salga del círculo inmediato, incluso podrán pedir el favor a otros amigos que cuiden su sueño y deberán protegerlo de algunos integrantes que trataran de romperlo.	10 m	- Globos - Plumones
Desarrollo de la actividad.	Analizar positivamente su estado actual en la empresa.	Mediante metodología de trabajo de terapia grupal, se analizará todos los eventos frustrantes que cada integrante abordo en su proceso de permanencia en la cooperativa, así mismo se deberá finalizar con el análisis de solución de este evento, culminando con un abrazo de todos sus compañeros.	40	- Sillas - Cuaderno de Apuntes - Lapicero
Cierre	Reflexionar de lo aprendido.	Los facilitadores deberán realizar una reflexión final de todo el taller culminando que toda meta personal puede ser cumplida	5 m	- Voz del facilitador

Sesión 13: “Se lo que la empresa espera de mi”

Objetivo: •Incrementar el disfrute del trabajo sin control de tiempo en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Prestación de los responsables, sesión y objetivos a lograr.	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Se iniciará dándoles la bienvenida a los presentes.	5 m	voz del facilitador
Desarrollo del tema “establecimiento de metas y felicidad”	Generar en los colaboradores aceptación a la gestión por resultados.	Partiendo de la idea de que, “el estado personal en general del colaborador mejoraría, si es que comienza a cumplir de manera efectiva sus metas”; la presente sesión busca enseñar y/o brindar herramientas que le permitan al colaborador trabajar de manera motivada y equilibrada en su centro laboral y vida personal, para ello se utilizará los principios de las tareas asignadas en el estudio Ouweneel, Le Blanc y Schaufeli (2013), comenzando mediante técnica de terapia de grupo, lograr identificar claramente las metas de su puesto y metas personales, así mismo se debe dejar de tarea que todos los días comiencen por un acto de amabilidad en el trabajo, estar alerta y crear un plan de acción personal a la aparición de posibles obstáculos tanto externos como internos para el cumplimiento de metas, organizar el apoyo del trabajo en equipo, lograr encontrar claramente los beneficios del trabajo, pensar positivamente ante la resolución de un problema laboral, identificar las trampas personales para el cumplimiento de objetivos,	50 m	-Sillas -Proyector multimedia -Pizarra acrílica -Plumón

		tomar acciones de cambio para mejorar el ambiente laboral y estar más cerca de las metas como por ejemplo la aceptación a la supervisión periódica, lidiar con los contratiempos que se encuentran en el trabajo y enseñarse a uno mismo a actuar amablemente en el trabajo.		
cierre Firmar la carta de compromiso	Reforzar la aceptación de la gestión por resultados	Se firmará una carta de compromiso sobre la aceptación de crecimiento tanto personal y laboral en base al cumplimiento objetivo y oportuno de sus metas asignadas.	10 m	-Formato - Lapiceros

Sesión 14: “Modificación de Conducta 1era parte”

Objetivo: • Fomentar, entrenar e instaurar conductas deseables y positivas con respecto al Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Palabras de Bienvenida.	Dar a conocer el objetivo concreto de la sesión.	Los facilitadores deberán mencionar que esta sesión se subdividirá en 2 ya que cada colaborador lo tendrá que hacer.	5 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones
Desarrollo de la sesión (Dinámica y análisis)	Fomentar, entrenar e instaurar conductas deseables y positivas con respecto al Engagement.	Cada colaborador en la sesión deberá comenzar por realizar una dinámica llamada “yo en el pasado y yo ahora”, para ello se parara frente al espejo y su reflejo significará su pasado y deberá mencionar como el considera que era antes de la implementación de la primera sesión del programa, posterior a ello se sacará el espejo y comenzarán por expresar sus cambios obtenidos para finalmente mediante teatralización sus compañeros fiscalicen esos cambios, para ello se implementará rápidamente un escenario laboral en donde se evidencien esos cambios, si estos no son muy evidenciados por sus compañeros, tendrán la opción de reforzarlos.	50 m	- Voz del facilitador - Proyector - Pizarra acrílica - Plumones - Papel bond - Espejo Grande.
Cierre	Retroalimentar lo aprendido.	Los colaboradores seleccionados deberán retroalimentar la sesión, para lograr mayor satisfacción de la misma.	10 m	- Pizarra acrílica - Plumón

Sesión 15: “Modificación de Conducta 2da parte”

Objetivo: • Fomentar entrenar e instaurar conductas deseables y positivas con respecto al Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Palabras de Bienvenida.	Recordar el objetivo concreto de la sesión.	Los facilitadores deberán recordar el propósito de la sesión mediante un feedback de la sesión anterior.	5 m	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector - Pizarra acrílica - Plumones
Desarrollo de la sesión		Cada colaborador en la sesión deberá comenzar por realizar una dinámica llamada “yo en el pasado y yo ahora”, para ello se parara frente al espejo y su reflejo significará su pasado y deberá mencionar como el considera que era antes de la implementación de la primera sesión del programa, posterior a ello se sacará el espejo y comenzarán por expresar sus cambios obtenidos para finalmente mediante teatralización sus compañeros fiscalicen esos cambios, para ello se implementará rápidamente un escenario laboral en donde se evidencien esos cambios, si estos no son muy evidenciados por sus compañeros, tendrán la opción de reforzarlos.		
Cierre	Retroalimentar lo aprendido.	Los colaboradores seleccionados expresarán su grado de satisfacción con la sesión. Así mismo se solicitará como tarea que los colaboradores creen una dinámica grupal.	10 m	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarra acrílica - Plumón

Sesión 16: ¡Despidiéndonos del programa Engagement!

Objetivo: • Reconocer las fortalezas y debilidades del programa.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIAL
Presentación	Dar a conocer el propósito de la sesión.	Palabras de bienvenida y reconocimiento a cada colaborador por la culminación correcta del programa.	5 m	- Proyector
Dinámica de grupo	Promover y reforzar la participación de los colaboradores en la aceptación de futuros programas.	Se ejecutará la dinámica dejada como tarea en la sesión anterior.	10 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones - Papel bond - Colores
Desarrollo de la sesión	Realizar una evaluación constructiva sobre el programa Engagement.	Con la visión de seguir mejorando el programa Engagement en un futuro los participantes podrán opinar sobre lo que se debe mejorar en cada sesión, si se deberán cambiar, ampliar, etc. permitiendo así su involucramiento asertivo y objetivo con la satisfacción del programa y su réplica.	30 m	- Proyector - Pizarra acrílica - Plumones - Papel bond
Aplicación del post test.	Recolectar información para determinar la efectividad del programa de intervención.	Se aplicara el examen final de satisfacción laboral.	10m	- Formato de Prueba - Lapiceros
Despedida	Finalizar el programa.	Palabras de despedidas y compartir.	10m	Voz del facilitador

Plantilla de sesión número 1

1. Describe la historia de la fundación de la cooperativa.

2. Describe la misión de la empresa.

3. Describe la visión de la empresa.

REY

ALTA NOBLEZA

PEQUEÑA NOBLEZA

Plantilla de sesión numero 3

“Estas en una fiesta con tus amigos”

Un familiar querido se encuentra muy enfermo”

“ves un animal que te da muchísimo miedo: serpiente, araña, etc.”

“llaman a tu puerta una noche y es muy tarde”

“estás viendo una serie en la TV: que te encanta”

“te has caído y te has hecho daño”

“te han contado un chiste y te ha hecho mucha gracia”

Cuestionario de sesión número 8

1.- ¿Te gustaría trabajar en una empresa que se preocupe por el bienestar psicológico de los colaboradores?

Sí

No

2.- ¿Te gustaría trabajar en una empresa donde te capaciten sobre temas de tendencia global empresarial?

Sí

No

3.- ¿Te gustaría trabajar en una empresa que cuente con un buen ambiente laboral?

Sí

No

4.- ¿Te gustaría trabajar en una empresa donde el horario sea flexible para poder cumplir tus metas?

Sí

No

5.- ¿Te gustaría trabajar en una empresa donde los pagos sean puntuales?

Sí

No

6.- ¿Te gustaría trabajar en una empresa que ayude a la economía San Martínense?

Si

No

Panel Fotográfico





Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 3 de 4
--	--	---

Yo, **Dioner Francis Marín Puelles**, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, revisora de la tesis titulada: **"EFECTO DEL PROGRAMA "ENGAGEMENT" PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE TARAPOTO, 2019"**, de las estudiantes **ANGULO MUCHA CAREN TATIANA y PAZ MENDOZA ANALI**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **16%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 28 de enero de 2020



Mg. Dioner Francis Marín Puelles
Psicólogo
C.Ps.P. 9711


Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Reporte de similitud turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

m/app/carta/es/?u=1086034597&lang=es&ro=103&o=1264159314&s=1

studio Primera Entrega /0 83 de 83



1 FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Efecto del Programa Engagement para mejorar la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito la Progresiva de Tarapoto, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada En Psicología

AUTORES:
Caren Tatiana Angulo Mucha (ORCID: 0000-0003-3332-4178)
Análí Paz Mendoza (ORCID: 0000-0002-7997-2210)

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
3	cacsa.com.pa	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %
8	repositorio.unsa.edu.pe	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %
10	repositorio.udec.cl	<1 %
11	Entregado a Universida...	<1 %

Número de palabras: 17961

Text-only Report | High Resolution | Activado

Autorización de publicación al repositorio

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 6 de 8
--	--	---

Yo, **PAZ MENDOZA ANALI**, identificada con DNI N° 70001787 Y **ANGULO MUCHA CAREN TATIANA**, identificada con DNI N° 48854171 egresadas de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, **autorizo (x)**, No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"EFECTO DEL PROGRAMA "ENGAGEMENT" PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE TARAPOTO, 2019"**; 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: 70001787



 FIRMA

DNI: 48854171

FECHA: 28 de enero del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA:

Mg. Dioner Francis Marín Puelles

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

PAZ MENDOZA ANALI
ANGULO MUCHA CAREN TATIANA

INFORME TÍTULADO:

“EFECTO DEL PROGRAMA "ENGAGEMENT" PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA PROGRESIVA DE TARAPOTO, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de octubre de 2019

NOTA O MENCIÓN: 14

14



Mg. Dioner Francis Marín Puelles
Coordinador de la Escuela de Psicología

UCV – Tarapoto