



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE
LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA SECTORIAL
“A”, POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (PNP), PUNO – 2022.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SINTHIA MELISA ZAMBRANO QUINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA SECTORIAL

AUTOR

SINTHIA MELISA ZAMBRANO QUINO

RECUENTO DE PALABRAS

33065 Words

RECUENTO DE CARACTERES

182093 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

149 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.5MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 23, 2023 1:24 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 23, 2023 1:26 PM GMT-5

● **2% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 1% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 1% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)


DRA. Sra. PATRICIA CORREA CHARAJA
DOCENTE PRINCIPAL - UNA



DRA. Ysabel C. Hito Montaña
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FTS - UNA

Resumen



DEDICATORIA

Desde lo más infinito de mi ser dedico esta tesis a Dios, por haber sido la luz que ilumina mi camino cada día. Por brindarme amor, vida y salud. Me siento bendecida por lograr compartir mi investigación con el mundo. Agradezco a la Pachamama y al universo por siempre conspirar a mi favor, brindándome sabiduría y por haberme mostrado el camino hacia la comprensión y la verdad.

A mi amada madre, Blanca Beatriz Quino Vargas y a mi adorada abuelita, C. Candelaria Vargas Quispe, a mi querido Padre Hugo Ruelas, a Luis Zambrano, a mi querido Tío, Charles Coronel y Vanesa Turpo, a mis adorados hermanos, Oscar Ruelas. Alvaro Ruelas y mi adorada hermana Guadalupe Ruelas. Este es un homenaje a mi familia, que me ha amado incondicionalmente desde el primer día. Ustedes han sido mi fuente de inspiración y motivación y sin ustedes no sería la persona que soy hoy en día. Gracias por su paciencia constante, su amor y su apoyo incondicionales.

Con honor y amor esta tesis te la dedico Javier Sihuayro Sacari. Ya que a lo largo de este proceso has sido mi pilar de apoyo constante. Has estado ahí para animarme cuando me sentía abrumada y para celebrar conmigo mis logros. Estoy muy agradecida por tu apoyo incondicional y por cómo me has ayudado a alcanzar mis metas. Deseo expresar mi gratitud a todas mis amistades por su apoyo inquebrantable durante el proceso de elaboración de mi tesis. Agradezco por su compañía durante este proceso y por ser una parte esencial en mi vida. Su amistad es muy valiosa para mí.

Sinthia Melisa Zambrano Quino



AGRADECIMIENTOS

Desde el fondo de mi corazón, agradezco a mi alma máter, Universidad Nacional del Altiplano Puno, y a mi amada Facultad de Trabajo Social, por el increíble privilegio que me han otorgado al permitirme formar parte de su comunidad. Han contribuido en gran medida a la construcción de mi futuro y me han proporcionado la motivación y los recursos necesarios para alcanzar mis metas.

Con mucho respeto y admiración, a mi directora de tesis D.Sc. Patrycia Correa Charaja con quien estoy profundamente agradecida por el apoyo que me ha brindado durante mi tesis. Me guió y ayudo a concretar un gran trabajo que hoy me siento orgullosa de presentar. Su conocimiento y experiencia me han ayudado a entender el tema de mi tesis y a desarrollar una investigación que pueda ser exitosa. Sin su ayuda, no habría podido lograr todo lo que he logrado con mi tesis.

Estimados miembros del jurado de tesis: Dr. Victoria Delfina Quispe Arapa, D.Sc. Hugnette Fortunata Dueñas Zuñiga y M.Sc. Luz Karem Hallasi Colque, es un gran honor para mí contar con el beneficio de su conocimiento y experiencia al evaluar mi trabajo de tesis. Estoy profundamente agradecida por la forma en que han dedicado su tiempo y esfuerzo para ofrecerme sus críticas constructivas. Su dedicación a la educación y su profesionalismo me han inspirado durante este proceso.

A la comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú- Puno, por brindarme el espacio y la predisposición para la realización de la presente investigación. A los efectivos policiales, por su significativa colaboración en la ejecución de la presente investigación, permitiendo así contribuir al crecimiento de conocimiento científico.

Sinthia Melisa Zambrano Quino



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT..... 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19

 1.3.1 Hipótesis General..... 19

 1.3.2 Hipótesis Específicas 19

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 20

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 23

 1.5.1 Objetivo General..... 23

 1.5.2 Objetivos Específicos 23



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.2 MARCO TEÓRICO	38
2.3 MARCO CONCEPTUAL	65

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	70
3.2 TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	71
3.2.1 Tipo de investigación.....	71
3.2.2 Método de investigación.....	71
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS	71
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	76
3.5 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO	78

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	80
4.1.1 Resultado para el objetivo específico 1	80
4.1.2 Comprobación de la hipótesis específica 1.....	84
4.2.1 Resultado para el objetivo específico 2	85
4.2.2 Comprobación de la hipótesis específica 2.....	89



4.3.1 Resultado para el objetivo específico 3	90
4.3.2 Comprobación de la hipótesis específica 3.....	94
4.4 Resultado para el objetivo general.....	95
4.4.1 Resultado para la hipótesis general.....	95
V. CONCLUSIONES.....	103
VI. RECOMENDACIONES.....	106
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
ANEXOS.....	123

Área: Desarrollo Humano y Calidad de Vida

Tema: Engagement y Clima Laboral

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 24 de agosto del 2023



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías de puntajes de la UWES -17	74
Tabla 2. Estadístico de fiabilidad para la variable independiente.....	75
Tabla 3. Estadístico de fiabilidad para la variable dependiente.....	75
Tabla 4. Relación entre Vigor y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.....	80
Tabla 5. Relación del vigor con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.	85
Tabla 6. Relación entre Dedicación y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.	86
Tabla 7. Relación de la dedicación con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.	90
Tabla 8. Relación entre absorción y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.	91
Tabla 9. Relación de la absorción con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.	95
Tabla 10. Relación del Engagement y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno 2022.	96
Tabla 11. Relación significativa del Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.....	101



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

PNP	: Policía Nacional del Perú
UWES-17	: Utrecht Work Engagement Scale
CL-SPC	: Escala de Clima Laboral
DRL	: Teoría Demandas y Recursos Laborales
AON	: Encuesta Global de Gestión de Riesgos
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
OMS	: Organización Mundial de la Salud
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.



RESUMEN

La investigación titulada “Engagement y su Relación con el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno – 2022”, propuso como objetivo: identificar la relación existente entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” , la hipótesis general planteada fue: existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, la investigación estuvo enfocada bajo el paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional; el tamaño de muestra estuvo constituido por 214 efectivos policiales. Los instrumentos empleados estuvieron compuestos por: “*Escala (Uwes - 17)* y la *Escala de Clima Laboral Cl – Spc* y la prueba de hipótesis fue la Chi Cuadrada de Pearson, los resultados mostraron una significativa relación entre ambas variables, con un valor de Sig. asintótica (bilateral) de $0,000 < 0,05$ en los tres objetivos específicos evaluados. Los resultados evidencian que, el vigor se relaciona significativamente con el clima laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A”, evidenciando que una proporción del 23,8% de los Efectivos Policiales tienen un nivel de vigor muy alto. La Prueba Chi cuadrada, muestra un valor de $(316,241^a)$, así mismo se demostró que una proporción del 23,8% de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, tienen un nivel muy alto de dedicación. Por consiguiente, la Prueba Chi cuadrada, muestra un valor de $(353,470^a)$. Finalmente, se evidencio que el 21.0% de los miembros del cuerpo policial de la Comisaria Sectorial “A”, tienen un alto grado de absorción en su trabajo, lo que se traduce en una percepción positiva del ambiente laboral. La Prueba Chi cuadrada, muestra un valor de $(492,521^a)$.

Palabras clave: *Engagement, Clima Laboral, Vigor, Dedicación, Absorción.*



ABSTRACT

The research entitled "Engagement and its Relationship with the Work Climate of Police Officers at Sectorial Police Station 'A', National Police of Perú (PNP), Puno-2022", aimed to identify the relationship between Engagement and the Work Climate of Police Officers at Sectorial Police Station 'A'. The general hypothesis stated that there is a significant relationship between Engagement and the Work Climate of Police Officers at Sectorial Police Station 'A'. The research was conducted under the quantitative paradigm, using a descriptive-correlational design. The sample size consisted of 214 police officers. The instruments used were the "Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)" and the "Climate-Safety-Productivity Scale (CL-SPC)". The hypothesis test used was the Pearson Chi-square test. The results showed a significant relationship between both variables, with an asymptotic (two-tailed) significance value of $0.000 < 0.05$ for the three specific objectives evaluated. The results indicate that vigor is significantly related to the work climate of the personnel at Sectorial Police Station 'A', with 23.8% of Police Officers having a very high level of vigor. The Chi-square test shows a value of (316.241a). Similarly, it was demonstrated that 23.8% of Police Officers at Sectorial Police Station 'A' have a very high level of dedication. The Chi-square test shows a value of (353.470a). Finally, it was evidenced that 21.0% of the members of the police force at Sectorial Police Station 'A' have a high degree of absorption in their work, which translates into a positive perception of the work environment. The Chi-square test shows a value of (492.521a).

Keywords: *Engagement, Work Climate, Vigor, Dedication, Absorption.*



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada: “Engagement y su Relación con el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno – 2022”, está orientado al estudio del engagement y clima laboral, abarcando indicadores como: vigor, dedicación y absorción los cuales enmarcan la investigación.

El engagement es uno de los constructos más importantes para la dirección de recursos humanos en las organizaciones, por ende, es importante comprender que el Engagement se define como la voluntad de un individuo para implicarse completamente en una actividad. Esta definición está respaldada por la teoría de Schaufeli, Salanova, Gonzáles – Roma y Bakker (2002) citado en Lázaro (2019), quienes definen el engagement como: Un estado psicológico positivo que se caracteriza por una combinación de vigor, dedicación y absorción en el trabajo. Este estado no se limita a un momento específico y se refleja en una actitud afectiva – cognitiva persistente que no está enfocado en un objeto, evento o situación en particular. El vigor se define como la alta energía y resistencia mental que se experimenta durante el trabajo. La dedicación sugiere una gran implicación laboral y un fuerte sentimiento de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío relacionado al trabajo mismo. Por último, la absorción se produce cuando la persona está completamente inmersa en el trabajo, experimentando una profunda satisfacción y concentración tal que el tiempo parece volar y es difícil desconectarse.



En otra perspectiva el clima laboral es definido por la autora peruana Palma (2004) como la percepción del trabajador sobre aspectos vinculados al ambiente laboral, como también a aspectos relacionados a la posibilidad de desarrollar una realización personal óptima, involucramiento en las actividades asignadas, tener acceso a información relacionada con el trabajo, tener una comunicación eficiente con sus compañeros al igual que la supervisión que recibe, gozar de condiciones laborales que faciliten sus actividades.

La importancia de la investigación recae en la contribución que puede generar la mejora de la gestión de los recursos humanos en las instituciones policiales. Identificando los factores que influyen en el engagement y el clima laboral de los efectivos policiales, para que así las entidades institucionales ligadas a la Policía Nacional de Perú puedan tomar medidas para mejorar las condiciones laborales y el ambiente de trabajo, traduciéndose en una mayor retención del personal, una menor tasa de absentismo y un mejor desempeño laboral.

El contenido y desarrollo del presente estudio se encuentra esquematizado en capítulos, el cual se presenta de la siguiente forma:

Capítulo I: Se presenta la introducción de la investigación, el planteamiento del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Se expone la revisión de la literatura, que orienta y direcciona el estudio a partir de contextos de estudio de nivel internacional, nacional y local, además contiene el marco teórico en relación a las variables de investigación (Engagement y Clima Laboral), asimismo se presenta el marco conceptual, ambos enriquecedores de la investigación.



Capítulo III: Revela los materiales y métodos empleados en la investigación, así como la ubicación geográfica del estudio, población y muestra, métodos estadísticos, tipo, diseño, técnicas e instrumentos.

Capítulo IV: Se evidencia los resultados y la discusión de la investigación en base a los objetivos planteados, presentados a través de tablas estadísticas con su respectiva interpretación sustentada con bases teóricas, además de las pruebas de hipótesis formuladas en el estudio. Finalmente se dan a conocer conclusiones y recomendaciones respectivamente. En última instancia, se evidencia las referencias bibliográficas consultadas y se adjuntan los anexos respectivos.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones, sin excepción alguna, están constituidas por individuos que ponen a disposición de las mismas sus habilidades y capacidades, con el fin de alcanzar objetivos comunes centrados en la visión y misión que estas han logrado establecer al momento de su constitución. Por este motivo es menester contar con un capital humano, calificado, asertivo, satisfecho, eficiente y eficaz, siendo ello un gran reto en el mundo laboral actual; sin embargo, las habilidades sociales no son los únicos pilares fundamentales que deben demostrar los colaboradores, sino también se considera necesario medir el nivel de compromiso del individuo para con la organización y sus funciones como tal, con base en su crecimiento personal y profesional y su aporte a la organización. En este sentido, en la presente investigación se han considerado dos variables importantes que enmarcan la investigación, las cuales son engagement y clima laboral.

El engagement es uno de los constructos más importantes para la dirección de recursos humanos en las organizaciones, por ende, es importante comprender que esta



variable se define como la voluntad de un individuo para implicarse completamente en una actividad, es un estado de satisfacción personal porque muestra el lado positivo de una persona al realizar sus tareas de forma segura, eficiente y eficaz, percibiendo un clima laboral satisfactorio, definida esta última como las percepciones de los empleados sobre aspectos importantes del ambiente laboral y aquellos relacionados con la oportunidad de crear una satisfacción personal óptima, participar en las actividades asignadas, comunicarse de manera efectiva con los colegas, lograr y disfrutar de las condiciones de trabajo que les sean favorables para su funcionamiento.

En relación a estas variables, es relevante señalar que investigaciones anteriores realizadas a nivel internacional han demostrado de manera porcentual, los bajos niveles de engagement y clima laboral. Un estudio llevado a cabo por la empresa estadounidense de análisis y asesoría Gallup (2018) reveló que solo el 15% de la población laboralmente activa del mundo se encuentra comprometida y alcanzan su máximo potencial en el trabajo. Sin embargo, otro estudio realizado por Gallup (2020), reporto que América Latina y el Caribe, ocupan el segundo lugar en los rankings de engagement global mundial con un porcentaje de 20%. En cuanto al clima laboral, es sustancial destacar que no hay un estudio específico que evalúe el clima laboral en toda América. Sin embargo, un estudio realizado por Mandomedio a 650 profesionales en todo Latinoamérica, reveló que el 55% de ellos perciben un buen clima laboral en sus empresas, frente a un 23% que considera que se ha vuelto más tenso y con menor comunicación.

En el Perú, son pocos los estudios llevados a cabo concernientes al tema. Alayo y García (2018) el tema de “Engagement” en el Perú es escaso, en la cantidad de información bibliográfica disponible, si bien es cierto los puntos a desarrollar o evaluar pueden variar de un sector a otro. En esa misma línea es preciso mencionar que el



engagement en los efectivos policiales del Perú es un tema de gran relevancia para la seguridad nacional puesto que la Policía Nacional del Perú se encuentra entre las instituciones de mayor importancia para la seguridad y la estabilidad del país. En cuanto al clima laboral, de acuerdo con la investigación ejecutada por Aptitus (2018), reveló que el 81% de los trabajadores encuestados en Perú, considera que el clima laboral es muy importante para su rendimiento. Además, el 86%, de ellos manifestó su disposición a renunciar a su trabajo si no encuentran un ambiente laboral satisfactorio.

Por consiguiente, los bajos niveles de engagement en una organización conllevan diversos problemas y desafíos., la falta de compromiso de los empleados afecta negativamente la productividad y eficiencia de la organización. Cuando los colaboradores no se sienten comprometidos con su trabajo, es probable que no pongan todo su esfuerzo y dedicación en sus tareas, lo que puede llevar a resultados mediocres o insatisfactorios.

Considerando estas referencias y estudios, al analizar la situación que viven los policías en la Comisaría Sectorial "A", Policía Nacional del Perú - Puno, se puede observar que no es ajena a esta problemática, ya que enfrentan constantemente actividades laborales que generan un gran desgaste físico, lo cual se refleja en bajos niveles de energía, es decir, experimentan una sensación constante de agotamiento extremo, pueden perder el interés en su trabajo y desarrollar una actitud negativa hacia su entorno laboral. Los policías que presentan bajos niveles de dedicación no se sienten realmente conectados con su trabajo, no lo consideran importante y no encuentran significado ni inspiración en él. Además, perciben una falta de comunicación con sus superiores y/o compañeros de trabajo, sienten una sobrecarga laboral y carecen de entusiasmo y orgullo por su labor. Del mismo modo, aquellos que se perciben con bajos



niveles de absorción no se sienten comprometidos o involucrados en su trabajo, les resulta fácil dejarlo y no prestan atención a su entorno ni al paso del tiempo. Todo esto dificulta el logro de los objetivos institucionales y afecta tanto a la organización en el ejercicio de sus funciones como al entorno en el que trabajan.

En ese mismo contexto es relevante mencionar que aquellos colaboradores que se perciben engagement, evidencian una actitud positiva hacia el trabajo y la institución, reflejada en la satisfacción laboral, compromiso organizacional y baja intención de abandonar su puesto de trabajo, alta motivación para aprender cosas nuevas y asumir nuevos retos laborales, conductas de iniciativa personal y muestran un desempeño exitoso en sus labores.

Cabe mencionar que la naturaleza de su trabajo exige, compromiso, dedicación, vocación de servicio, comprometidos con una cultura de paz, y reconocida por su respeto irrestricto a la persona y los derechos humanos, todo ello plasmado en su misión institucional, lo que significa que es crucial que los efectivos policiales se sientan comprometidos teniendo un ambiente laboral adecuado que permita ejecutar sus obligaciones con un destacado rendimiento.

De esta manera, la relación que se establece entre estas dos variables gira en base a las teorías de la psicología ocupacional positiva, quien se ha ido desarrollando y adaptando a los cambios del mundo laboral en consonancia con las necesidades emergentes de las organizaciones modernas. El engagement es un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones, busca crear un entorno laboral saludable donde el recurso humano pueda disfrutar de una buena calidad de vida y lograr cambios positivos a nivel individual y grupal. Este constructo nace en oposición del



paradigma de la psicología de la salud ocupacional, quien se centra en el lado negativo, en el malestar y en la enfermedad de las personas que en la salud y en el bienestar.

Finalmente, conocer el grado de engagement que perciben los agentes policiales, beneficiará a la institución e instituciones, en el sentido que permitirá la formulación y el desarrollo de políticas institucionales destinadas a maximizar su desarrollo para hacer frente a las adversidades. De la misma manera el estudio del clima laboral, contribuirá al conocimiento científico y sistemático sobre las percepciones que tienen los efectivos policiales con respecto a su entorno laboral, las condiciones de trabajo y la situación actual de las relaciones interpersonales. Diversos estudios señalan que el éxito de una organización está íntimamente relacionado con la forma en que los empleados la perciben, esto significa que el grado de compromiso y el ambiente laboral pueden ser positivos o negativos, dependiendo de las percepciones de los miembros de la organización.

Esta investigación también es de gran utilidad en los campos profesionales de las ciencias sociales y del profesional de Trabajo Social, puesto que brindará una oportunidad para ampliar y enriquecer la generación de nuevos conocimientos y fortalecer las intervenciones profesionales a través de investigaciones con una postura crítica y propuestas innovadoras en bien del desarrollo de la sociedad y el país.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Pregunta general:

- ¿Cuál es la relación existente entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022?



1.2.2 Preguntas específicas:

- **PE1:** ¿Cuál es la relación existente entre vigor y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP), Puno?
- **PE2:** ¿Cuál es la relación existente entre dedicación y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno?
- **PE3:** ¿Cuál es la relación existente entre absorción y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis General

- Existe relación significativa entre Engagement y el Clima Laboral de los efectivos Policiales de La Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP) -2022.

1.3.2 Hipótesis Específicas

- **HE1:** El vigor se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.
- **HE2:** La dedicación se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.
- **HE3:** La absorción se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.



1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

A nivel mundial el estudio concerniente a los recursos humanos ha ido tomando cada vez mayor importancia en las organizaciones ya que consideran que sus colaboradores son el activo más valorado, por lo que deberían interesarse por su bienestar y salud psicológica, ya que la investigación científica ha demostrado que la salud mental se relaciona con el desempeño eficiente, la satisfacción y lealtad de los trabajadores.

Por ende, el estudio del constructo engagement, es un factor de relevante importancia debido a que las instituciones y/u organizaciones actuales requieren colaboradores proactivos, que se sientan involucrados y direccionen sus esfuerzos hacia la ejecución de responsabilidades de su área y sus labores, demostrando compromiso con el logro y concreción de los objetivos y metas de la institución. Por ello, la comunidad científica ha demostrado que disponer de un personal con altos niveles de engagement en el trabajo puede constituir una fuente de ventaja competitiva para las instituciones.

Se entiende por engagement como la percepción y capacidad de experimentar niveles elevados de disfrute con relación a su trabajo considerado como absorción; así como la dedicación, relacionado con el sentimiento de entrega por el trabajo que realiza de forma diaria el efectivo policial; la tercera característica se relaciona con el vigor, relacionado a los altos niveles de energía que percibe mientras labora, denota sentimientos de persistencia y un fuerte deseo de esforzarse y sobresalir en el trabajo, por lo que es capaz de enfrentar dificultades gracias a su predisposición.

De forma análoga, el clima laboral es un tema de gran importancia hoy en día para la mayoría de las organizaciones, ya que varios investigadores han puesto en evidencia la importancia del clima laboral como determinante en el rendimiento, productividad y satisfacción laboral. Las características que permiten percibir un adecuado clima laboral



son: la autorrealización; percibida como la valoración del personal que labora en la institución con respecto a las posibilidades que el medio laboral ofrece para el desarrollo de sus capacidades, habilidades, talento personal y profesional contingente a sus funciones y con perspectiva de futuro que ayuden a cumplir sus anhelos y proyectos personales y organizacionales; involucramiento laboral, compuesto por valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; supervisión, apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario; comunicación; percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios; condiciones laborales; reconocimiento de que la institución precede los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

En este sentido, recae la importancia de haberse llevado a cabo esta investigación titulada: Engagement y su relación con el Clima Laboral de los efectivos policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno – 2022, el cual incluye a todos los oficiales de policía, que suman un total de 214.

La importancia del engagement radica en que este indicador ofrece información sobre el compromiso y dedicación que los agentes de policía ponen en su trabajo diario. Esto ayuda a explicar los niveles de rendimiento, productividad y calidad del servicio que brindan, entre otros indicadores clave para la gestión de la labor institucional. Esta concepción pone a la persona como centro y como el activo más importante de la institución. En suma, conocer el compromiso de los trabajadores, favorece a la



institución, en el sentido que permitirá crear y diseñar políticas institucionales con el objetivo de desarrollar al máximo sus capacidades, y puedan prosperar y sobresalir ante las dificultades. En correlación a ello el estudio del clima laboral impulso a conocer, en forma científica y sistemática, las percepciones de los efectivos policiales con respecto a su entorno laboral, condiciones de trabajo y la situación actual de las relaciones interpersonales.

La justificación práctica de esta investigación radica en su preeminencia para el ámbito policial, ya que son una población que enfrenta situaciones complejas y peligrosas en su trabajo diario, lo que puede tener un impacto en su bienestar emocional, físico y su rendimiento laboral. Por lo tanto, es importante comprender y abordar estos factores para mejorar la calidad de vida y el desempeño de los agentes. Por ende, esta investigación aportará en la generación de nuevos constructos teóricos y fomentará a la realización de nuevas investigaciones que aporten a este estudio y fortalezcan su importancia. Los resultados alcanzados en este estudio beneficiaran a la institución y será el pilar que influya en las demás instituciones con capital humano, a priorizar y gestionar un ambiente de trabajo saludable, con personal engagement con un clima laboral adecuado.

Finalmente, el presente estudio es de gran utilidad para el campo profesional y académico del Trabajo Social, y por ende en las ciencias sociales, debido a que contribuye a profundizar, ampliar y enriquecer el constructo teórico, a través de la producción de nuevos conocimientos desde la práctica que posibiliten el fortalecimiento de la intervención profesional del Trabajador Social teniendo una postura crítica, dando propuestas innovadoras en bien del desarrollo de la sociedad y el país. El Trabajo Social busca promover el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas,



a partir del entendimiento del comportamiento humano y los sistemas sociales y está comprometida con la búsqueda y el logro del bienestar social.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

- Identificar la relación existente entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.

1.5.2 Objetivos Específicos

- **OE1:** Determinar la relación que existe entre vigor y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.
- **OE2:** Demostrar la relación que existe entre dedicación y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.
- **OE3:** Identificar la relación que existe entre absorción y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno .



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A nivel internacional

Aguirre (2021), en su investigación titulada: “Nivel del engagement en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional Ltda. (Sucursal Guayaquil)”, dicha investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de engagement en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional Ltda. (Sucursal Guayaquil), con un marco metodológico basado en técnicas cuantitativas, cuyo instrumento aplicado fue el UWES -17, así mismo la población de estudio estuvo compuesta por 30 colaboradores; en lo que respecta a la confiabilidad del estudio se realizó en base al coeficiente de alfa de Cronbach que permitió determinar el nivel de confiabilidad, por otro lado el análisis descriptivo de la información así como el análisis de confiabilidad fueron realizados por medio del paquete estadístico SPSS. Finalmente concluyo que existe una relación de tipo causa - efecto, entre ambas variables, debido a ello los colaboradores experimentan un mejor entorno laboral cuando su nivel de compromiso (engagement) es alto. El aserto y resultados de la investigación permitieron negar la hipótesis Ho y confirmar la hipótesis Hi planteadas respectivamente.

Guedes et al. (2020) en su artículo titulado: “Trabajo emocional y engagement laboral en policías militares: mediación de la identidad profesional”, considero como hipótesis; la relación entre la expresión de emociones positivas (hacia compañeros de la policía, supervisores y víctimas) y el compromiso laboral esta mediada por la identidad profesional. La muestra estuvo conformada por 302 agentes de la policía militar del



estado de Bahía. Los Instrumentos utilizados fueron: Emotion Work Requirements Scale (EWRS) de Vesta, Downey y Jones (1997), Escala de exigencias de expresión de emociones positivas, compromiso laboral, escala de Utrecht de Schaufeli (2002) adaptada al contexto brasileño. Identidad profesional, escala trifactorial de identidad social (2017). Los análisis mostraron que casi todas las variables correlacionan entre sí. La identidad mostró una correlación positiva con el compromiso ($r=0,62$; $p < 0,001$), se relacionó positivamente con la expresión de emociones positivas ($r=0,18$ $p<0,01$) y la acción profunda ($r= 0,21$; $p<0,01$), y se relacionó negativamente con la acción superficial ($r = -0,14$; $p < 0,05$). En cuanto a la hipótesis, el efecto total del modelo (la expresión de emociones positivas influye en el compromiso) fue significativo (b)0,26, IC 95% [0,28, 0,70], $t=4,648$, $p < 0,001$), al igual que el efecto BCa CI= 0,175,0,049), es decir, la identidad profesional medió en la relación entre la expresión de emociones positivas y el compromiso laboral, corroborando la hipótesis.

Marsollier (2019), en su investigación titulada: “Análisis del modelo burnout – engagement en empleados públicos”. El objetivo de dicho estudio fue; conocer los indicadores de desgaste profesional y compromiso laboral en empleados públicos a partir del modelo burnout – engagement. El método aplicado al estudio fue descriptivo – explicativa, la muestra consto de 147 empleados que cumplen tareas administrativas en un organismo público, los datos fueron recogidos mediante dos pruebas psicométricas como son: el Maslach Burnout Inventory General Survey y el Utrech Work Engagement Scale UWES. En un análisis por conglomerados de k media, se observó que un 25,8% de la muestra presento elevados niveles de cansancio emocional y cinismo; mientras que el resto (74,2%) se caracteriza por altos niveles de eficacia profesional y engagement. Así, el modelo burnout/engagement permite identificar dos perfiles psicosociales coexistentes que explicarían los diferentes niveles de bienestar/malestar de los empleados. Llegándose



a concluir que los resultados obtenidos son insumos relevantes en la construcción de estrategias orientadas a la prevención del desgaste laboral como riesgo psicosocial, al fortalecimiento del compromiso laboral y el fomento de la revalorización del empleo público.

Armél et al. (2018), en su investigación titulada :“Interacción trabajo-familia y su relación con el Engagement en personal operativo del departamento de Policía de Caldas”. El cual presento como objetivo general; analizar la relación existente entre la interacción trabajo – familia y el engagement en el personal operativo del departamento de Policía Caldas. El tipo de estudio de la presente investigación correspondió a un estudio de carácter correlacional, no experimental, de igual modo la muestra de estudio fue de 120 personales operativos del departamento de la Policía Caldas, para ello se aplicó dos instrumentos los cuales fueron: el SurveyWork-HomeInteraction-Nijmegen (SWING) para evaluar las interacciones entre el trabajo y la familia y el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale 9 (UWES) para evaluar el engagement y sus dimensiones. Consecuentemente al obtener los resultados del estudio, se diseñó un plan de intervención para contribuir positivamente en la interacción del uniformado con su familia sin descuidar sus actividades laborales, y así contribuir a tener un funcionario engaged.

Villegas y Bedoya (2017), en su investigación titulada: “Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en los agentes de la estación de policía de Chinchina”. Dicha tesis tuvo como objetivo, analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en los agentes de policía de Chinchina; por consiguiente, el tipo de investigación aplicada fue descriptiva – correlacional, no experimental. La muestra considerada fue de 150 personas, sin embargo



se aplicó el instrumento a 100 agentes de la policía; para la recolección y análisis de datos se utilizó fichas de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B y cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para la variable engagement se aplicó el instrumento de medición versión en español del Utrecht Work Engagement Scale (UWES -17), finalmente se realizó el análisis de los datos de la evaluación de riesgo psicosocial aplicada, donde se explica cada uno de los dominios intralaborales y las dimensiones asociadas a estos, además de las condiciones extralaborales; buscando establecer según los resultados del estudio los escenarios, que para los agentes de policía encuestados son considerados como factores de protección y de riesgo. Seguido de esto se analizó los promedios resultantes de los cuestionarios de las variables de Engagement y de Autoeficacia percibida.

2.1.2 A nivel nacional

Gomero (2022), en su tesis titulada: “El Clima Laboral y la Motivación de los Efectivos Policiales que laboran en el departamento de unidades especializadas de la PNP Chiclayo -Lambayeque 2020”. Cuyo objetivo de investigación fue: Determinar en qué medida el clima laboral influye en la motivación de los efectivos policiales que laboran en el Departamento de Unidades Especializadas de la PNP Chiclayo- Lambayeque; y como hipótesis planteo que el clima laboral influye en la motivación de los efectivos policiales que laboran en el Departamento de Unidades Especializadas de la PNP Chiclayo – Lambayeque; cuyo enfoque de investigación fue de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo -correlacional no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 35 efectivos policiales, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta en modalidad de cuestionario, y focus groups a 10



efectivos policiales, por otro lado, para el análisis y procesamiento de datos utilizó el programa de Microsoft Excel y el programa estadístico inferencial y descriptivo. Finalmente se llegó a la conclusión que del 50% del personal Policial se ubican en el nivel media de clima laboral, el 37% se ubican en el nivel media del factor de motivación, el 48% se ubican en el nivel media en el factor de participación, el 44% se encuentra en el nivel favorable del factor reciprocidad, el 45% se encuentra en el nivel media del factor comunicación, el 39% se ubica en el nivel favorable de condiciones laborales.

Hervacio (2022), en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado, región Arequipa 2021”, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado de la región Arequipa 2021, el nivel de estudio fue descriptivo-correlacional, de diseño no experimental transversal y la muestra estuvo conformada por 47 efectivos policiales de ambos sexos, como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados demostraron que estadísticamente existe significancia entre ambas variables con una correlación positiva alta, así como también las dimensiones; estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones e identidad del clima organizacional se relacionan directamente con la satisfacción laboral.

Chávez y Portal (2022), en su tesis titulada: “Justicia organizacional y engagement laboral en efectivos de la Policía Nacional del Perú. Lima, 2022”, dicha investigación planteó establecer la relación entre la justicia organizacional y el engagement laboral en efectivos de la Policía Nacional del Perú, Lima 2022, en este acto se contó con la participación de 466 efectivos policiales de las Comisarías de los distritos de Puente Piedra, Los Olivos y Zapallal, pertenecientes a la Divpol Norte 1. La



metodología fue de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo-correlacional, con respecto al género se tuvo al sexo masculino con 72.5% y femenino 27.5%, las edades oscilan entre 20 a 59 años ($M=1.76$, $DE=.429$). Para la recolección de datos se empleó 2 instrumentos: Escala de Justicia Organizacional (EJO) de Colquitt (2001) y Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli et al. (2002), donde se aplicó la técnica de encuesta. De acuerdo a los resultados, se evidenció que la justicia organizacional y el engagement están correlacionadas de forma directa ($p < .05$, $r = .729$, $r^2 = .53$). En relación a los resultados descriptivos, predominó el nivel medio de justicia organizacional 62.4% y de igual forma en el engagement 63.9%.

Palacios et al. (2021), en su artículo de investigación: “Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú”, el artículo tuvo como objetivo, establecer una relación entre las habilidades interpersonales y el compromiso o “engagement” laboral en el personal administrativo de origen policial y militar de una institución judicial de Lima – Perú. La metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo básica, y nivel correlacional de corte transversal. Consideraron la población total que fue 228 trabajadores, para la recolección de datos utilizó la técnica encuesta y cuestionario. El instrumento fue validado por juicio de expertos con un alto nivel de confiabilidad, para la variable engagement utilizaron la escala de UWES -17, distribuidas en tres dimensiones como son: vigor, dedicación y absorción, para la variable habilidades interpersonales, consideraron las siguientes dimensiones: habilidades de comunicación, de compromiso, de control emocional, de perspectiva, y habilidades de empatía, que fueron medidas a través de un instrumento ordinal de tipo Likert. La investigación tuvo como principal resultado que las habilidades interpersonales y el engagement o compromiso laboral, tienen una moderada correlación positiva ($Rho = 0.665$) y significativa ($\rho = 0.000$). En conclusión, se rechaza la hipótesis



nula y se acepta que, a un mayor nivel de habilidades interpersonales, el nivel de compromiso laboral de los trabajadores será mayor.

Quiroz (2019), en su tesis titulada: “Motivación Laboral y Engagement del Personal de la Policía Nacional del Perú, Cajabamba 2018”. Dicha investigación tuvo como objetivo; determinar la relación entre engagement y motivación laboral en colaboradores de la Policía Nacional de Cajabamba, como hipótesis se planteó lo siguiente; existe relación entre motivación laboral y el engagement en los colaboradores de la PNP – Cajabamba, así mismo el diseño de la investigación fue descriptivo – correlacional. La población la conformaron 81 funcionarios policiales, a quienes se les administro la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), así como la Escala de Motivación Laboral ORG. Para el recojo de resultados se aplicó el coeficiente de Pearson dando como resultado que existe correlación positiva, considerable y significativa ($r=0,44$ $p = .000 <01$).

Cahuana y Pozo (2021), en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Efectivos Policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021”, se plantearon como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021. Estudio de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, la población de estudio fue conformada por 43 efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, la muestra fue de tipo censal por lo que también fue de 43 efectivos policiales. Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala de clima laboral CL-SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Los resultados se presentaron utilizando la prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman. Entre los resultados más destacados se encontró que el 48,8% de los efectivos policiales perciben un nivel de



clima organizacional muy favorable, por otro lado, el 32,6% de los efectivos policiales perciben un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho. También se evidencio un coeficiente de relación Rho de Spearman $r_s = 0,647$, entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera. Los resultados evidencian la existencia de una correlación significativa buena de carácter positivo. Es decir, a mayor nivel de clima organizacional también habrá mayor satisfacción laboral.

Ríos y Salas (2021), en su tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con el engagement de los colaboradores de la Comisaría PNP de Mariscal Castilla con circunscripción territorial de Cerro Colorado que depende de la IX MACROPOL (Macro Región Policial) durante la pandemia en Arequipa, al 2021”. El objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre el clima organizacional y el engagement de los colaboradores de la Comisaría PNP de Mariscal Castilla con circunscripción territorial de Cerro Colorado que depende de la IX MACROPOL (Macro Región Policial) durante la pandemia en Arequipa al 2021; se contó con un total de 43 colaboradores de una comisaría en Arequipa y se aplicaron encuestas como instrumento. La investigación fue de tipo no probabilístico por conveniencia, tuvo un enfoque cuantitativo. Los instrumentos aplicados fueron, el primero para el clima organizacional basado en el modelo en la escala de CL-SPC , modelo que ha sido diseñado por Sonia Palma Carrillo que estuvo compuesto por 37 ítems de los cuales se evaluaron 5 dimensiones dentro de las cuales se encontraron la autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales. El CL-SMP se legalizo en la ciudad de Lima por la autora en el año 2000 y para engagement el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) con 17. indicadores y 3 dimensiones que es vigor, dedicación y absorción. Para la confiabilidad y validez en clima organizacional se tuvo un alfa de Cronbach de



0,971, quiere decir, que fue confiable para la aplicación del cuestionario, y en ii engagement se tuvo un alfa de Cronbach de 0.91, también siendo confiable para su aplicación. En los resultados se concluyó la existencia de una correlación positiva, débil y no significativa ($r=0.207$; $x=0.183$, $x>0.05$), esto quiere decir que existe una asociación entre estas dos variables, es decir si el clima organizacional toma cambios hay probabilidad de que mejore el engagement, hay una correlación débil y no significativa, sin embargo, no podemos generalizar estos resultados en todas las comisarías ya que este estudio está dirigido particularmente a la comisaría de Mariscal Castilla.

Noriega (2023), en su tesis titulada: “Engagement laboral y calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de la Provincia de Ferreñafe – Perú, 2021”. La investigación tuvo como objetivo determinar el engagement laboral y su influencia en la calidad de servicio del personal policial en la comisaría sectorial de Ferreñafe - Perú, 2021, de acuerdo a la metodología se empleó un método deductivo, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, en la que se consideró como población a 90 efectivos policiales , de los cuales se halló la muestra con la fórmula de población finita , obteniendo como muestra a 74 efectivos policiales, se aplicó como técnica a la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, cuya información fue procesada con el Programa IBM SPSS Statistics versión 25., teniendo como resultados que en el análisis de la correlación de las dimensiones de las variables de estudio tanto de engagement laboral y calidad de servicio , muestran que el grado de confiabilidad es de 0.830 respecto a la dimensión dedicación , así como el 0.738 de la capacidad de respuesta frente al vigor , mientras el 0.757 de capacidad con absorción , asimismo el 0.648 de seguridad con absorción , así como el 0.712 de empatía con dedicación y finalmente el 0.716 de tangibilidad con dedicación, esto muestra que la correlación es baja , por ello la institución



debe mejorar en ciertos criterios en donde muestra las debilidades que harán que fortalezas al personal , a la institución así como a la ciudadanía.

Pazo y Velarde (2021), en su tesis de investigación titulada: “Clima laboral, cultura organizacional y afrontamiento al estrés en el personal de sub oficiales PNP que desarrollan labores administrativas en comisarias tipo “A” de la región policial Arequipa 2020”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre clima laboral, la cultura organizacional y el afrontamiento del estrés en el personal de sub oficiales PNP que desarrollan labores administrativas en Comisarias Tipo “A” de la Región Policial Arequipa. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental transversal y con nivel de alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 85 Sub Oficiales PNP que desarrollan labores administrativas en Comisarias de categoría “A” en la región policial Arequipa. Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron la escala de clima laboral de Sonia Palma, el instrumento de evaluación de cultura organizacional OCAI de Cameron y Quinn y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés COPE- Forma disposicional de Carver. Asimismo, el análisis de relación entre variables se realizó con ayuda Chi – cuadrado. Los resultados permitieron demostrar la no existencia de una relación significativa entre clima laboral y la cultura organizacional, también se encontró la no existencia de una relación significativa entre cultura organizacional y los modos de afrontamiento al estrés; por último, solo se pudo encontrar que el clima laboral se relacionaba significativamente con el empleo de los modos de afrontamiento, planificación y búsqueda de apoyo emocional.

Tintaya y Soto (2020), en su tesis titulada:” Nivel de engagement laboral en trabajadores de la comisaria de Jicamarca, Lurigancho”. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de los niveles de engagement laboral en los



trabajadores de la comisaria de Jicamarca anexo 8; el estudio fue de tipo descriptivo no experimental con una muestra de 50 trabajadores el cual utilizo como instrumentos de recolección de datos la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), para obtener los resultados se aplicó estadística de medida central cuya confiabilidad derivado de un Alpha de Cronbach de 0,88 y su validez de 0,82. Finalmente se concluye que el engagement como sus dimensiones fueron percibidas en un nivel moderado esto indica que los trabajadores se sienten con energía y ven que es necesario estar fuertes y vigorosos en sus puestos de trabajos. Además, los colaboradores se sienten entusiasmados, respecto a la dimensión dedicación y su inspiración de cada trabajador antes de atender a cada ciudadano; en la dimensión absorción cada trabajador se concentra en su trabajo, brindando toda su atención a la ciudadanía.

Penachi (2019), en su tesis titulada: “Clima laboral y talento humano en la comisaria PNP Laredo – III Macrorregión Policial – La Libertad/ Ancash –Trujillo - 2017”. La intención del estudio ha sido determinar la relación entre clima laboral y talento humano en la Comisaria PNP Laredo – III Macrorregión Policial – La Libertad/ Ancash –Trujillo – 2017. Se trabajó con una muestra no probabilística, estuvo conformada por las 30 personas de la Comisaria PNP Laredo. Se aplicó un diseño de investigación tipo descriptivo correlacional, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras estadísticas, técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación. El nivel que predomina en la variable clima laboral es el nivel malo con un 30% (9 personas). Así mismo el nivel que predomina en la variable talento humano es el nivel malo con un 36.7% (11 personas). Se concluye que existe relación estadística significativa directa entre clima laboral y talento humano; a través de la prueba de independencia de criterios que hace el uso de la prueba del coeficiente



Pearson con 28 grados de libertad al 5% de nivel de significancia, se encontró que existe una relación significativa entre las variables con un grado promedio de 0.72.

2.1.3 A nivel local

El estado actual de estudio en lo que respecta a las variables de Engagement y Clima Laboral en efectivos policiales a nivel local, no se cuenta con antecedentes relacionados a la población de estudio que se pretende investigar, sin embargo, se optó por considerar estudios que contengan una o ambas variables de estudio, con una población disímil.

Medina (2021), en su investigación denominada: “Engagement en la Satisfacción Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, periodo 2020”. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación del engagement y satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina 2020, cuya hipótesis planteada es: Existe relación positiva entre engagement y satisfacción laboral del personal de la Municipalidad, en la metodología de estudio se aplicó el enfoque de investigación cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio se constituyó de 132 trabajadores. Por otro lado los instrumentos aplicados fueron en primera instancia; UWES – Utrecht Engagement Scale conformado por 17 ítems planteado por Bakker y Schaufeli, en segunda instancia se aplicó el cuestionario SL SPC formulada por Sonia Palma, por consiguiente los datos fueron procesados mediante la aplicación de paquete estadístico SPSS en versión 25, mostrando como resultados una relación positiva moderada significativa entre ambas variables de estudio, obteniéndose como resultados = 0,699** de coeficiente de correlación de Pearson y con respecto al Chi Cuadrado de Pearson, el



nivel de significancia fue de $p= 0.000$, por debajo de $p=0.05$, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

Coarite y Masco (2020), en su investigación titulada: “ Clima laboral y engagement organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Puno 2020”. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el Clima laboral con el engagement organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, con respecto a la hipótesis se planteó que: El clima laboral se relaciona significativamente con el engagement organizacional de los trabajadores de la municipalidad provincial, Puno; el tipo de investigación fue descriptivo – correlacional con un diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 124 trabajadores cuyos instrumentos aplicados para el recojo de datos fueron la escala de clima laboral CL – SPC y el test UWES – Utrecht Engagement Scale conformado por 17 ítems. Finalmente, los resultados evidenciaron que la relación entre clima laboral y engagement organizacional de los trabajadores, viene hacer una correlación positiva, directa y media de $Rho = 0.509$, con un coeficiente de determinación ($r^2 = 0.259$) el cual presentaría un tamaño de efecto medio, explicando la relación entre ambas variables en un 25.9%.

Machaca (2021), en su investigación denominada: “ Ambiente Laboral y Eficacia del Desempeño de los Sub Oficiales de la Comisaria Puno -2019”. El estudio tuvo como objetivo; identificar cual es la condición en el que se encuentra el Suboficial PNP que presta servicios de la Comisaria PNP Puno -2019, en relación con el clima laboral institucional, de igual forma el planteamiento de la hipótesis fue: El desempeño de los Suboficiales PNP quienes laboran en la Comisaria PNP Puno, es determinado por el ambiente laboral adecuado dentro de su institución. El método de investigación



considerado fue de carácter Hipotético – Deductivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, y la población considerada para el estudio fue un total de 150 efectivos policiales, para la recolección de datos se aplicó “el cuestionario pre- codificado” el cual estuvo sujeta a interrogantes cerradas.

Olaguivel (2019), en su investigación titulada “ Niveles de engagement como causa de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo MER E.I.R.L- Puno 2018”. Tuvo como objetivo identificar los niveles de engagement como causa de la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa de transporte Turismo Mer E.I.R.L, el tipo de investigación cuantitativa, cuya muestra consto de 65 colaboradores, el instrumento utilizado fue el cuestionario UWES -17. Los resultados evidenciaron que el nivel de vigor se encuentra en un nivel alto equivalente al 97%, la dimensión dedicación alcanzo un 92% representado como un nivel alto y la dimensión absorción alcanzo un 82% considerado como alto. Por medio de dicha investigación se concluyó que los colaboradores presentan un nivel alto de engagement.

Sucasaca (2019), en su investigación titulada “Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca-2018”, tuvo como objetivo general; determinar si existe una relación significativa entre el engagement y la productividad laboral de la empresa en mención, el diseño fue no experimental con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional. Los datos se obtuvieron a través de la aplicación del cuestionario Work Engagement Scale. Se concluyo que existe relación significativa entre engagement y productividad laboral, 4.4 % se perciben con engagement muy alto, 24.4% alto y 57.8% perciben un engagement promedio.



2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Modelos Teóricos del Engagement.

Un pertinente posicionamiento teórico aporta en la comprensión de fenómenos sociales y permite orientar acciones preventivas. A continuación, se dará a conocer los modelos teóricos que evidencian la evolución del constructo engagement desde una perspectiva de factores organizacionales hasta las investigaciones más recientes que exponen un enfoque integrador orientado al individuo.

2.2.1.1 Evolución y modelos del engagement.

La ciencia desde tiempos remotos tuvo por objeto, analizar y atender las patologías relacionadas con la personalidad y emociones, sin embargo, en la actualidad surgió una corriente que reconoce las fortalezas de las personas mediante el estudio y valoración de las capacidades que los individuos desarrollan para sobresalir ante eventos complicados, haciendo resurgir actitudes positivas, bienestar, satisfacción y felicidad.

2.2.1.2 Teoría del rol (1990).

El Dr. William Khan fue el primer investigador que dio mención sobre el engagement personal, definiéndolo como: “aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles” (Khan 1990) citado en (Juyumaya, 2018, p.34

En ese entender la teoría del rol sostiene: Según Kahn (1990) citado en Travezán (2020):



Los trabajadores desempeñan un rol dentro de la organización, y en este se reflejan a nivel físico, cognitivo y emocional. Para el autor, el *engagement* es el involucramiento del ego de los trabajadores hacia el rol que desempeñan en la organización. Los trabajadores *engaged* presentarían una conexión con dicho rol, y además bajo las condiciones apropiadas, mostrarían un desempeño superior. (p.12)

2.2.1.3 Modelo estructural (1997).

Para la Dra. Christina Maslach y el Dr. Michael Leiter, basados en el modelo estructural, hacen énfasis en el constructo *engagement* como un pilar fundamental para intervenir sobre el burnout, principio que permite gestionar las características innatas del individuo y la labor específica que desempeña, generando resultados eficientes.

2.2.1.4 Modelo de intercambio Social - SET (2006).

Al respecto Alan Saks, sostiene que los colaboradores experimentan diversos panoramas de *engagement*, ello se da con respuesta a los recursos que reciben de la organización y actúan de acuerdo a ello.

2.2.1.5 Modelo circunflejo de emociones (2011).

El Dr. Arnoldus Bastiaan Bakker y Wido Oerlemans, desarrollaron un sistema circunflejo de emociones, este modelo bidimensional del bienestar subjetivo en el trabajo nos ayuda a entender que existe diferencia entre el constructo *engagement* con la satisfacción laboral, considerando que en *engagement* combina placer por el trabajo, considerado como “dedicación “ con altos niveles de “ vigor y absorción”, mientras que la satisfacción laboral es considerada como un estado pasivo de bienestar en el ámbito laboral.



2.2.1.6 Teoría de demandas y recursos laborales - DRL de Bakker y Demerouti (2013).

Arnold Bakker y Evangelia Demerouti crearon un modelo para estudiar las condiciones laborales, conocido como el modelo de demandas y recursos laborales. Este modelo teórico tiene como objetivo abordar las influencias negativas y positivas del trabajo en el bienestar de las personas, por lo que es una herramienta valiosa para comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los colaboradores y el rendimiento laboral (Hernández y Viera, 2018).

La teoría Demandas y Recursos Laborales explica los efectos directos sobre la motivación, considerando que los servidores con engagement movilizan sus propios recursos laborales para mantener altos niveles del mismo. A ello se suman investigadores que procuraron identificar las características laborales que hacen que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y estén motivadas para alcanzar las metas organizacionales. Garí et al. (2021):

El modelo DRL se caracteriza fundamentalmente por ser generalizable, flexible y comprensivo, pudiendo ser aplicado en diversidad de organizaciones. permite comprender, explicar y pronosticar la salud de los trabajadores, así como su rendimiento laboral. Esta teoría se utiliza para predecir el engagement laboral, el burnout, la conexión con el trabajo, el compromiso organizacional y el rendimiento laboral.

La premisa principal del modelo es que las características del trabajo pueden tener consecuencias sobre la salud psicosocial. Los dos elementos fundamentales hacen referencia a las demandas y los recursos laborales:



- Las **demandas laborales** son definidas como aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos. (Demerouti et al. 2001) citado en (Bakker y Demerouti ,2013, p.2) ante más demandas laborales los colaboradores tienden a laborar más lo que conlleva a invertir mayor esfuerzo en sus labores. Ello lleva a desencadenar estresores que pueden desencadenar daños fisiológicos y psicológicos; como la práctica de hábitos poco saludables y disminución de los niveles de eficacia en el trabajo. Hernández y Viera (2018), “Altas demandas pueden conducir a efectos negativos del trabajo como depresión, insatisfacción laboral, bajo rendimiento, desmotivación, etc.” (p. 20).
- Los **recursos laborales** se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo o estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo. (Bakker, 2011; Bakker y Demerouti, 2007) citado en (Bakker y Demerouti ,2013, p.2)

Los recursos laborales, recursos motivadores o vigorizantes del trabajo, están compuestos por el apoyo social por parte de sus colegas y superiores, en suma, se considera que cuantos más recursos disponibles en el trabajo aumenta la probabilidad de tener empleados engaged. Sonnentag (2003) citado en Salanova y Schaufeli (2004) muestran que el nivel de engagement esta positivamente asociado con la medida en que los trabajadores se recuperan de los esfuerzos físicos y psicológicos de la jornada laboral anterior. Los trabajadores que perciben haberse recuperado de trabajo del día anterior, se sienten al día siguiente con niveles altos de engagement, que aquellos empleados que no se recuperan durante el tiempo de descanso. Los recursos laborales actúan como



amortiguadores de las demandas laborales, influyendo directamente en la motivación intrínseca cuyo rol es buscar el crecimiento del colaborador, su formación y desarrollo en tanto la motivación extrínseca radica en que los recursos tienen un fin instrumental al facilitarle al colaborador la ejecución de sus labores. (Hernández y Viera, 2018).

En un desarrollo posterior del modelo se incluyen los recursos personales, considerados como autoevaluaciones positivas que se relacionan con la capacidad para controlar e influir en el entorno. Los autores consideran que los recursos personales pueden llegar a desempeñar un papel similar al de los recursos laborales y, además, ambos se influyen mutuamente. Según el modelo, los recursos personales son capaces de movilizar los recursos laborales y viceversa, generando procesos motivacionales que incrementan ambos recursos en una espiral positiva.

Con respaldo de los antecedentes y modelos teóricos es pertinente mencionar que en la actualidad surgió una corriente que reconoce las fortalezas de las personas mediante el estudio y valoración de las capacidades que los individuos desarrollan para sobresalir ante eventos complicados, haciendo resurgir actitudes positivas, bienestar, satisfacción y felicidad. En ese entender la presente investigación se basa en el modelo de la Psicología Positiva.

2.2.1.7 Psicología Positiva

A principios de los años 90, se originó la disciplina de la psicología positiva. Esta aborda el estudio científico del rendimiento humano óptimo y promueve el cambio de atención de la psicología hacia destacar lo que "está bien" en las personas, en lugar de enfocarse en los aspectos negativos de los individuos (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000) citado en (Bakker et al. 2012).



Por consiguiente, Seligman (2011) citado en Durango (2016) considera que la psicología positiva se enfoca en el análisis de tres aspectos fundamentales: emociones positivas, fortaleza de carácter e instituciones positivas. Estos tres componentes son la base que sustenta el modelo de las tres vías o vidas: **vida placentera**, proposición hedonista que tiene como objetivo lograr metas y evocar emociones positivas, el autor argumenta que esto se logra a través del “savoring”, el término implica un estado de conciencia y atención completa en el presente para poder notar y disfrutar de las sensaciones experimentadas en el momento, para aumentar el placer y la satisfacción de una experiencia placentera o positiva; **vida comprometida**, este componente se enfoca en la estabilidad emocional y la adaptación a los hábitos, la felicidad en este pilar proviene de reconocer nuestras fortalezas personales, involucrándonos en tareas que facilitan nuestra capacidad de experimentar el “Flow”. Alcanzamos este estado solo cuando estamos absortos en la acción y tenemos la sensación de que el tiempo se ha detenido. Este sentimiento se puede experimentar cuando estamos haciendo algo que amamos, hablando de un tema que nos apasiona o afrontando un reto que nos empuja a progresar y; finalmente la tercera vía hacia la felicidad esta más relacionada con la búsqueda de la vida **con sentido o significado**, se enfatiza en el desarrollo de instituciones positivas y la búsqueda de un propósito de vida. Es decir que es la aplicación de las fortalezas personales para ayudar a los demás.

Sobre la base de los conceptos expuestos Salanova y Schaufeli (2010) citado en Durango (2016), precisan que la psicología positiva ha sido aplicada al ámbito laboral con el propósito de mejorar tanto el rendimiento gerencial como la calidad de vida organizacional en general, incluyendo la salud psicosocial y el bienestar de los trabajadores. En esa perspectiva ambos autores determinaron que el concepto de "Engagement" sea definida como un estado emocional y cognitivo en el que el individuo



experimenta vigor, dedicación y absorción persistente en su trabajo, sin enfocarse en ningún objeto específico o evento particular. Aquellos que evidencian un compromiso relevante con su trabajo tienden a tener una actitud positiva y dar más peso a las valoraciones positivas, considerando las consecuencias negativas como resultado de circunstancias temporales. Esto se debe a su habilidad para identificar, comprender y regular sus emociones y su confianza en su capacidad de desempeño.

Indudablemente, la psicología positiva tiene una estrecha relación entre las variables de estudio como son engagement y clima laboral, esta última de acuerdo con Palma (2004), define el clima laboral como el ambiente emocional que se siente en una organización y que influye en el comportamiento de las personas que trabajan en ella. Según la autora, el clima laboral tiene una relación estrecha entre el trabajador y la organización, para la organización, tener un clima positivo de trabajo significa mejoras en la productividad para la organización, reduce la rotación y/o ausentismo, un buen clima fortalece la cultura organizacional; asimismo percibir un buen clima laboral para el trabajador, significa bienestar laboral, dignidad laboral, calidad de vida laboral, significación del trabajo, el cual le permite realización personal, lo que posibilita a un significado asociado a ser feliz en el trabajo, lo cual motiva al trabajador y contagia al grupo fortaleciéndose las relaciones sociales.

Con relación al enfoque positivo, Turner et al. (2002) citado en Bakker et al. (2012) sostienen que *“es el momento de extender nuestra investigación y explorar más a fondo los aspectos positivos, a fin de obtener plena comprensión del significado y los efectos de trabajar”*(p.66). Correlacional mente en una frase célebre, Martin Seligman afirma que *“La vida inflige los mismos contratiempos y tragedias en el optimista como en el pesimista, pero el optimista las resiste mejor”* .



2.2.2 Definición del Engagement

El engagement como objeto de estudio es un tema de reciente análisis de manera que en la actualidad no existe una traducción exacta del término engagement. La traducción más cercana a este término hace referencia al compromiso, el cual viene siendo constantemente usado en el ámbito de Recursos Humanos. En organizaciones como empresas públicas y privadas, el engagement se asocia con el clima laboral; no obstante, este último hace referencia a las percepciones que perciben los trabajadores para con su organización mientras que el engagement está relacionado con la dedicación y entusiasmo que experimentan las personas de manera individual Urdaneta (2012) citado en Lázaro (2019).

Por tal motivo, se presenta brevemente una revisión de las principales definiciones de engagement con la finalidad de arribar al concepto que será considerado para la investigación.

- Kahn (1990) define el engagement, como un constructo único que está asociado con el desempeño individual y conexión de la persona con su trabajo, que se expresa en forma física, cognitiva y emocional durante el desarrollo de su rol.
- Maslach y Leiter (1997), el engagement posee tres componentes: energía, implicación y eficacia.
- Rothbard (2001), el engagement tiene un elemento psicológico que incluye dos componentes: atención y absorción, el primero relacionado con la disponibilidad cognitiva y tiempo asignado al rol, y el segundo vinculado con el nivel de concentración del individuo hacia el rol.



En ese sentido, la definición de engagement que se considerará el presente estudio de investigación será la planteada por Schaufeli, Salanova, Gonzáles – Roma y Bakker (2002).

Schaufeli, Salanova, Gonzáles – Roma y Bakker (2002) citado en Lázaro (2019), definen el engagement como:

Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo - cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja (...) la dedicación denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por último, la absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

Por otro lado, Bakker y Leiter (2010) citado en Agurto et al. (2020) señalan que el engagement se define como: un estado mental que evidencia positividad en cuanto al trabajo, cuyas características primordiales están compuestas por vigor, dedicación y absorción. Por lo que el vigor se evidencia por elevados índices de vitalidad y preocupación por ser mejor en su ámbito laboral; sin embargo, la dedicación está relacionada con el entusiasmo, inspiración y retos laborales cotidianos, mientras que la absorción hace referencia al grado de concentración y cómo percibe el trabajador el desarrollo de sus labores. Asimismo, el engagement ha sido conceptualizado también por Alvarado (2012) citado en Agurto et al. (2020), con diversas categorías: “energía-



vitalidad, implicación, compromiso y eficacia en el lugar donde el sujeto realiza su labor” (párr.12). Esto denota que mientras el trabajador perciba un grado elevado de engagement, se puede considerar que el trabajo encomendado se efectuara de la mejor manera y con los mejores resultados debido al alto grado de implicancia y compromiso que muestra durante el desempeño de sus actividades.

El engagement es un estado mental positivo de realización relacionado con el ámbito laboral, caracterizado por percibir elevados niveles de energía y resistencia mental en el entorno laboral. Los trabajadores engaged muestran un fuerte sentimiento de pertenencia en la institución, su capacidad de rendimiento es intachable, buscan retos y aceptan cargos y/o responsabilidades. En suma, el engagement es colectivo y social, porque se encuentra ligado al desarrollo organizacional (Lorente y Vera, 2010).

El engagement en el ámbito laboral se encuentra situado en el modelo de demandas y recursos laborales. Los trabajadores con un nivel alto de engagement activan y crean recursos para el logro de los objetivos laborales. Además, se ha evidenciado que los empleados engaged son más competitivos al momento de cumplir con sus metas laborales, lo que genera un clima laboral positivo con sus superiores y compañeros Bakker y Demerouti (2013) citado en Ortega et al. (2019).

Al respecto Salanova et al. (2017) citado en Carhuajulca (2021) el engagement se incrementa cuando se maximizan recursos que pueda ofrecer la organización como: capacitaciones, liderazgo positivo, rediseño de puestos de trabajo, talleres, flexibilidad horaria, oportunidades de crecimiento, soporte social en el trabajo en equipo, entre otras. De esa forma los trabajadores podrán sopesar el desgaste generado por las demandas laborales propias de sus funciones laborales.

En ese sentido López et al. (2013) define:



El engagement es activador y estimulador de la función motivadora de los recursos laborales, tanto extrínsecamente (de cara la consecución de las metas organizacionales establecidas), como intrínsecas (fomentan el crecimiento personal y profesional de los empleados, su aprendizaje y su desarrollo). Y es en este último aspecto donde se ponen de manifiesto las necesidades humanas básicas como la necesidad de ser competente, autónomo y eficazmente sociable.

(p.7)

Albrecht (2011) citado en Delgado (2022) incluye al constructo engagement dentro de la psicología como un estado de índole positivo y que tiene indicadores representativos el esfuerzo y entusiasmo, el grado de energía y pasión en el desempeño del puesto laboral. El engagement genera oportunidades en los trabajadores para que puedan comunicarse con su entorno, logrando una amplitud dentro de la institución, por consiguiente, se crea un entorno de motivación al realizar las labores, el individuo busca la mejora constante lo que le distingue como un colaborador y líder gerencial dentro de la organización.

Reconociendo que el engagement es un estado de satisfacción personal, porque muestra el lado positivo de la persona al realizar sus labores con confianza eficacia y eficiencia y percibe un clima laboral satisfactorio. Por otro lado dichos autores mencionan que existen tres tipos de engagement como son: el engagement cognitivo que representa (el pensamiento estratégico que tiene la persona antes, durante y después de sus actividades), el engagement conductual que simboliza (el esfuerzo y perseverancia durante el inicio y el proceso de las actividades) finalmente se menciona el engagement psicológico representado como (el sentido de pertenencia e identificación con la actividad desarrollada) Aldrete et al. (2017) como se citó en Vara (2021).



Todas estas definiciones presentan similitudes, puesto que definen que el engagement se experimenta en el ámbito laboral, y debe ser entendido como un estado mental y no como un rasgo o característica individual; además de ser duradero en el tiempo, se puede optimizar y se evidencia a través la identificación, concentración y la experiencia de gozo y disfrute en sus actividades.

2.2.2.1 Dimensiones del engagement

El engagement presenta tres dimensiones, como son vigor, dedicación y absorción las cuales se describen a continuación:

- **Vigor.** - caracterizado por los altos niveles de energía y resistencia mental mientras se realiza diversas labores, el ímpetu de invertir dedicación y esfuerzo en las actividades que se está realizando, más aún cuando se presentan inconvenientes en el proceso. Al respecto cabe resaltar que aquellos que perciben alto puntaje en vigor, generalmente gozan de bastante energía, entusiasmo y resistencia cuando realizan sus actividades, en cambio con las personas que presentan bajos puntajes en este indicador, tienden a percibir todo lo contrario a lo ya antes mencionado.
- **Dedicación.** - caracterizado por la alta implicación laboral, entusiasmo, inspiración, orgullo, sentimiento de significación y reto por el trabajo. Por ende, aquellos que perciben elevados niveles de dedicación se sienten fuertemente identificados con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y retadora. Por lo tanto, estos colaboradores experimentan sentimientos de orgullo e identificación por su trabajo. Sin embargo, los trabajadores que denotan bajos niveles de dedicación perciben sentimientos y actitudes antagónicas a lo anteriormente mencionado.



- **Absorción.** - caracterizado por estar totalmente concentrado perdiendo la noción del tiempo, teniendo dificultades al dejar lo que se está haciendo debido a la experimentación de fuertes dosis de disfrute y concentración. Por lo tanto, aquellos que presentan puntajes altos en absorción, se encuentran usualmente involucrados e inmersos en su trabajo, y consecuencia de ello es que perciben que “el tiempo se pasa volando”. Por otro lado, los que presentan niveles bajos en este indicador, se sienten ajenos a su trabajo, perciben que el tiempo no pasa, mostrando ineficacia en sus deberes diarios Schaufeli et al. (2002) como se citó en Sucasaca (2019).

Paulatinamente Bakker & Leiter (2010) como se citó Agurto et al. (2020) conceptualizan la dimensión de vigor como un estado en el que se manifiestan elevados índices de vitalidad y esfuerzo continuo en sus actividades laborales, en cuanto a la dedicación es percibida por el entusiasmo e inspiración que genera el trabajo superando retos que se le presenten en el ejercicio de sus labores y finalmente la dimensión de absorción es concebida como el grado de concentración e implicancia en el trabajo.

En concordancia con las teorías del engagement que la definen como la expresión del colaborador de sus percepciones físicas, cognitivas y emocionales que desempeñan en sus labores, resumida en tres factores como son: vigor, dedicación y absorción son definidas. Según Salanova & Schaufeli (2009) como se citó en Charry (2021):

El vigor representa la perspectiva conductual-energética del engagement, alude al nivel de energía y fortaleza mental evidenciados en su desempeño en el ámbito laboral ligado a la contribución al trabajo, expresado a través de su entrega y predisposición para brindar su mayor aporte, incluso en situaciones de adversidad.

(p.3)



Dedicación. Según (Peña & Extremera, 2012; Berardi, 2015; Borrego, 2016; Chávez-Hernández, Lugardo-Bravo y Retes-mantilla, 2018) como se citó en Charry (2021) “La dedicación representa la perspectiva emocional, se evidencia en un fuerte involucramiento en el trabajo, así como en la implicación expresada en inspiración y orgullo de su rol laboral” (p.3).

Absorción. Según (Schaufeli y Bakker, 2003; Peña y Extremera, 2012; Berardi, 2015; Borrego, 2016) como se citó en Charry (2021):

La absorción representa la perspectiva cognitiva, que se define como un estado psicológico temporal, referido a la concentración en el trabajo, como una experiencia voluntaria con la sensación de que el tiempo muy rápido transcurre, tanto así, que para desvincularse se le torna muy difícil. (p.3)

2.2.2.2 Antecedentes históricos del engagement

Los antecedentes del engagement según Macey & Schneider (2008) como se citó en Calla (2019) el primer autor en definir el Work Engagement fue el profesor William Khan en el año 1990, quien describe este indicador del como el empleado se encuentra sumergido en las labores que realiza. El autor estudia a las organizaciones dedicadas al cuidado de personas con escasos recursos, con deficiencias en su salud o edad avanzada, enfocándose en hospitales, escuelas, centros de salud, entre otros, identificando los diversos problemas y estrategias que utilizan estas instituciones para enfrentar los inconvenientes. Fue a través de estos estudios el génesis del “engagement” también relacionado con el compromiso, es decir el estado en el cual las personas perciben su entorno físico, psicológico, cognitivo y emocional en las labores que desempeñan.



Paralelamente a ello, surgen dos escuelas que puntualizan un enfoque diferente para la definición.

La primera escuela está representada por Maslach y Leiter (1997) citado en Azaña y Cabrera (2019) acotan que el génesis del constructo engagement surge como el antagonismo del síndrome de burnout, donde se establece una relación directa y proporcional, considerando que la presencia de uno denota la carencia del otro. Al respecto, la segunda escuela es la de Schaufeli & Bakker (2001) citado en Azaña y Cabrera (2019) quienes dan una definición actualizada, definiéndolo como “un estado mental positivo, afectivo motivacional de satisfacción que esta distinguida por: vigor, dedicación y absorción. Por lo cual, va más allá de ser un estado momentáneo y específico, que llega a ser un estado afectivo –cognitivo más persistente y penetrante” (p.6). Dichos autores dan un aporte teórico sobre el génesis del surgimiento del engagement, mostrando las primeras características que se tomaron en cuenta para determinar si un colaborador tenía engagement en su trabajo.

2.2.2.3 Antecedentes filosóficos y psicológicos del engagement

Después de conocer los antecedentes históricos de dicho constructo, a continuación, se describirá los antecedentes que dan respaldo a la teoría del engagement. Al respecto cabe se tiene como antecedente el campo disciplinar de la filosófico originado en los planteamientos de Aristóteles con el concepto de “eudaimonía”, mientras que, en el campo psicológico, sus raíces teóricas se encuentran en los planteamientos de la Psicología Humanística de Maslow y Rogers. Seguidamente se describirán dichos planteamientos.



- **Antecedentes Filosóficos**

El termino engagement, desde los antecedentes filosóficos se identifica como “eudaimonía” o “felicidad”, concepto que se apertura en el libro del filósofo Aristóteles titulado “La gran ética”, en dicha obra estudia la esencia del bien moral denotado en la jerarquía de valores, en cuya cima se encuentra la felicidad como el más importante de los bienes. Aristóteles considera a la felicidad como aquella virtud humana, es decir la razón, planteando que el hombre se encamina hacia la felicidad por medio de la voluntad propia. Al respecto se identifican dos tipos de virtudes, el primero como las virtudes éticas, los cuales son de carácter práctico como; costumbres o hábitos, y las virtudes diano-éticas los cuales son de carácter intelectual, ello se encuentra arraigada en el carácter de las personas Cárdenas & Jaik (2014) citado en Medina (2021).

- **Antecedentes psicológicos**

En cuanto a los antecedentes psicológicos del engagement, éste se ubica en los planteamientos de la Psicología Positiva, cuyo principal promotor es Maslow. Salanova y Schaufeli (2009) citado en Medina (2021) describen en primera instancia que la psicología humanística aporta al engagement porque se centra en el desarrollo del potencial humano y lo considera como el centro de interés, en este caso estudia el estado en el que se encuentra el individuo en el ámbito laboral con el estudio de las necesidades de seguridad, pertenencia, reconocimiento y autorrealización. En cuanto a la psicología positiva este se centró en estudiar los rasgos psicológicos positivos de las personas, esta tuvo como finalidad de mejorar el desempeño organizacional y calidad de vida organizacional que incluye la mejora de la salud psicosocial, el bienestar y la satisfacción de los colaboradores.



2.2.2.4 Causas del engagement

En la investigación que realiza María Salanova y Wilmar (2004) citado en Calla (2019) determinan las posibles causas del engagement los cuales son:

- Recursos Personales: las creencias en la propia eficacia personal, auto -eficacia (puede ser causa y efecto del engagement).
- Recursos Laborales: los horarios adecuados que permitan la recuperación debida al esfuerzo laboral, y el contagio emocional fuera del trabajo. Sentirse en el trabajo con apoyo social por parte de compañeros y superiores, autonomía laboral, variedad de tareas en el puesto, facilidades de formación, apoyo social y auto eficiencia.
- Trabajo – Familia: aquellas personas que experimentan emociones positivas desde el trabajo hacia la casa o viceversa (desde casa al trabajo) tienen niveles altos de engagement. (p. 30)

Reforzando lo antes mencionado sobre las posibles causas del engagement Agurto et al. (2020) precisan:

Como posibles causas del engagement a modo científico se considera: los recursos laborales y personales, esto hace referencia a la autonomía, apoyo social; la recuperación de vida al esfuerzo y al contagio emocional fuera del trabajo, lo que quiere decir es que el engagement se asocia positivamente a las características de un puesto de trabajo, lo cual puede llegar a considerarse como recursos motivadores o vigorizantes. También se ha demostrado que el engagement está relacionado a varios perfiles personales tales como las creencias, eficacia personal u autoeficacia el cual es un aspecto importante del funcionamiento organizacional con aspectos



positivos tales como realizar bien el trabajo, altos niveles de vigor, dedicación y absorción. (párr.15)

2.2.2.5 Consecuencias del engagement

A continuación, se da a conocer las consecuencias del engagement, algunas de las cuales repercuten en el individuo y otras en la organización. Según Salanova y Llorens (2008) como se citó en Sucasaca (2019):

En los individuos, respecto al ámbito laboral pueden identificarse: conductas proactivas, iniciativa personal, altos niveles de motivación para aprender cosas nuevas, motivación para tomar nuevos retos en el trabajo, mayor lealtad y fidelización del cliente. Respecto a la organización, el engagement propicia satisfacción laboral, compromiso organizacional, baja intención de abandono del trabajo, desempeño de tareas, disminución de quejas, salud. El análisis del engagement es visto, por los autores que más lo han estudiado, como una perspectiva creciente que promueve la salud, considerada como un estado de completo bienestar físico, mental y social de manera que sitúa en este concepto integral promoviendo el bienestar y la felicidad de los trabajadores. (p.28)

En efecto Contreras,(2015) afirma que el desempeñarse en un estado de engagement aumenta el repertorio de pensamiento- acción en las personas, mostrando conductas relacionadas con la flexibilidad, creatividad, apertura hacia la información y el desempeño laboral; contar con trabajadores engagement aporta positivamente a la organización y a su entorno social. Es por ello que contar con este tipo de colaboradores favorece en la economía de un país, fomentando a que se vivan experiencias de



crecimiento, productividad y más aún son menos propensos a ausentarse o a abandonar sus trabajos.

Paulatinamente García (2013) como se citó en Calla (2019) plantea que los empleados engaged se caracterizan por tener un lenguaje positivo con deseos arraigados de triunfo, se esmera para lograr los objetivos de la institución, también evidencia niveles bajos de estrés, mantiene una relación organizacional eficiente y atiende a los usuarios satisfactoriamente.

2.2.2.6 Factores que inciden en el engagement

Cárdenas (2014) plantea cuatro tipos de factores los cuales son:

Factor I: Autoconcepto laboral positivo.

- Laborar con perseverancia aun surgiendo conflictos en el ejercicio de sus funciones.
- Ejercer sus labores con entusiasmo, dedicación, esmero y esfuerzo, haciendo que el trabajo cobre un valor agregado

Factor II.

- Apoyo percibido en el trabajo.
- Percibe apoyo social por parte de sus compañeros de trabajo influyendo en la seguridad laboral manteniendo un clima de confianza y estima, influyendo positivamente en su estado psicológico

Factor III.

- Emociones positivas en el trabajo.



- Identificada por la ilusión, orgullo de la labor que realiza, sentimientos de pertenencia, dedicación, inspiración, orgullo, disfrute entre otros, cuyos resultados favorecen a la persona como a la institución

Factor IV.

- Resiliencia en el trabajo
- Capacidad que tiene la persona para adaptarse a situaciones adversas y afrontar exitosamente cualquier dificultad que se presente en el transcurso del ejercicio de sus labores.

En ese entender Larraechea (2015) afirma que las principales condiciones que potencian el engagement son: Percibir la presencia de oportunidades de desarrollo profesional en el trabajo, tener una visión positiva respecto a la vida y a la forma de ver el trabajo, sentirse capaz y preparado para enfrentar grandes desafíos laborales, tener autonomía para decidir cómo realizar el trabajo, que el trabajo sea exigente e involucre altos niveles de concentración.

2.2.3 Clima Laboral

El estudio del clima laboral cobra vital importancia porque permite la comprensión de la conducta de las personas en los contextos sociales, siendo las instituciones centros de trabajo que repercuten fuertemente en la conducta del individuo de acuerdo al contexto en el que encuentren envueltos diariamente. Es por ello que cobra gran valor su estudio ya que permitirá evaluar las percepciones de los individuos en su centro laboral, respaldándonos en autores que aportaron constructos teóricos a dicha preposición.



Palma (2004) el Clima Laboral es definido como la percepción del trabajador sobre aspectos vinculados al ambiente laboral, como también a aspectos relacionados a la posibilidad de desarrollar una realización personal óptima, involucramiento en las actividades asignadas, tener acceso a información relacionada con el trabajo, tener una comunicación eficiente con sus compañeros al igual que la supervisión que recibe, gozar de condiciones laborales que faciliten sus actividades.

En este esquema de análisis Imran et al. (2020) plantea que el clima laboral es percibido como las condiciones en el que un colaborador se desempeña, compuesta por condiciones físicas, equipos de oficina, el clima de oficina y de la tecnología y herramientas que disponga. Se suma a ello Díaz (2021) quien expresa claramente que las organizaciones públicas y privadas, vienen enfrentando grandes desafíos, a causa de la globalización, el avance tecnológico y los trascendentales cambios socio – ambientales, entre otros. Sin embargo, para adaptarse a esa gama de cambios, es de suma importancia que en las organizaciones exista un buen clima laboral, ya que ello genera confianza y compromiso entre los colaboradores e impacta positivamente en el desarrollo de sus actividades. Por lo tanto, el clima laboral es la satisfacción laboral o la actitud frente al trabajo, basado en el valor que se le atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de incentivos que recibe y las que considera que deberían recibir.

Diversas investigaciones afirman que el clima laboral repercute en el bienestar del individuo, ya que implica el apoyo de sus compañeros y superiores, las relaciones que experimenta a su vez influyen en el estado de ánimo del individuo. Referente a ello, Alvarado, P (2021):

El clima laboral es un factor predominante que se manifiesta en el accionar diario del colaborador, ya que genera una influencia directa sobre la motivación y



satisfacción laboral. Del mismo modo la satisfacción vital es un constructo relacionado con el optimismo y la actitud positiva hacia la vida, elementos que su vez forman parte de la resiliencia. En conjunto todos estos elementos son primordiales para el bienestar humano, lo que implica aspectos relacionados como la seguridad personal, así como la del ambiente que le rodea, así como la buena salud y adecuadas relaciones personales, por lo que las organizaciones deben buscar ambientes de trabajo saludables donde se genere un clima adecuado, tal como lo recomienda la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual promueve el desarrollo de organizaciones saludables con la finalidad de evitar riesgos laborales que puedan desarrollar trastorno de salud mental, por lo que las instituciones deben realizar el monitoreo continuo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en los centros laborales de cualquier índole. (p. 20)

Reyes et al. (2021) al respecto menciona que las actitudes y comportamientos en su lugar de trabajo, la interacción con la jerarquía, los equipos de trabajo, la tecnología y la actividad que desarrolla cada miembro de la organización, son elementos indispensables para el desarrollo eficiente de un clima laboral sano o áspero. Resulta entonces que el clima laboral es consecuencia de las percepciones de todo el personal que labora en la institución, partiendo de lo más alto de la jerarquía hasta el último nivel de la organización, ello abarca también conocimientos, habilidades, experiencias, actividades, interacciones y valores, que a su vez involucra al logro de metas y objetivos institucionales.

En efecto Yao et al. (2018) como se citó en Mosquera et al. (2021) señalaron que el clima laboral esta mediado por el conjunto de normas, protocolos, procedimientos organizacionales y preferencias motivacionales, satisfacción laboral, en efecto un clima



laboral favorable tiende a fomentar altos niveles de compromiso, motivación y predisposición de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.

Si bien es cierto el trabajo es una actividad primordial para el ser humano, porque influye en la satisfacción de sus necesidades vitales. Ante ello Cruz et al. (2021) hace referencia que el pilar fundamental para el buen desarrollo del trabajo se requiere tener condiciones naturales y físicas óptimas; percibir un clima laboral positivo es un factor clave no solo para que los trabajadores produzcan más, sino que también para fomentar espacios seguros, con condiciones físicas de un ambiente confortable, generando relaciones interpersonales empáticas y positivas entre supervisores, jefes y compañeros de trabajo.

Guevara (2018) al respecto manifiesta que:

Se puede señalar, entonces que, los cambios que se suscitan en los grupos organizacionales dependen, en gran medida, de los individuos que interactúan en las instituciones, de la aptitud, los valores, las expectativas y los objetivos personales; por lo que el clima o ambiente de trabajo, como resultado de los fenómenos relacionales que se van forjando entre los actores implicados, constituye uno de los factores determinantes que facilita los procesos organizativos, de gestión, de innovación y cambio. (p. 15)

En ese entender cabe mencionar que el clima laboral es considerado como uno de los temas de mayor importancia en las organizaciones, puesto que al evidenciar un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de organización: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad entre otros facilita la consecución de estrategias y objetivos.



Al respecto Jaume y Gan (2013) señala que el clima laboral es un factor fundamental de la vida en una organización, condicionado por múltiples cuestiones: partiendo de las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de los líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza

2.2.3.1 Teorías que sustentan el Clima Laboral.

El clima laboral en el ámbito contextual se basa en una serie de bases teóricas en el que cada autor describe el origen de dicha premisa.

Lewin et al. (1939) citado en Bordas (2016) plantean que el comportamiento del individuo en la organización depende de sus características personales sin embargo a ello le suma vital importancia la atmosfera o clima social del grupo en el que está sumergido, y los estilos de liderazgo que se utilizan en la organización.

Asimismo, surge teorías que sustentan el comportamiento humano en las organizaciones, las cuales las describe dos formas de pensamiento de los directivos los cuales se denominó como la Teoría X y Teoría Y, sustentada por el economista estadounidense Douglas McGregor (1960).

La teoría X, representa la dirección y control de los recursos humanos, por consiguiente, describe al ser humano como el ser que prefiere que lo dirijan, en su mayoría esquivando responsabilidades caracterizado por percibir escasas ambiciones buscando en gran dimensión su seguridad. A causa de ello una gran masa de individuos tienden ser



obligados a trabajar percibiendo reglas rígidas que los obliguen a cumplir con sus deberes para alcanzar los objetivos de la institución.

Sin embargo, la teoría Y, considera que los colaboradores encuentran en su empleo una fuente de satisfacción dando lo mejor de sí para lograr los mejores resultados para la organización. Por ello los colaboradores requieren de un ambiente adecuado donde se sientan a gusto para cumplir los objetivos y metas de la institución (Moreira,2018 citado en Segura y Vásquez, 2019).

En esa misma línea la teoría de Rensis Likert (1965), sostiene que los trabajadores adoptan una conducta basada en el comportamiento administrativo y condiciones organizacionales que ellos perciben. En base a ello el autor propone tres tipos de variables los cuales son: Variables causales, estos son de tipo independiente orientada a señalar el sentido en el que una organización evoluciona y alcanza resultados; Variables intermedias, orientadas a evaluar el estado interno de la institución en aspectos como motivación, rendimiento y toma de decisiones; finalmente están las Variables finales, orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida (Hernández, 2011 citado en Ruíz, 2021).

En ese contexto la Teoría de Francis Cornell, define al clima laboral como una mezcla delicada de interpretaciones o percepciones, que las personas de una organización poseen acerca de sus labores y/o actividades. En ello recae la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a las características del clima laboral que presentan en la institución (Moreira, 2018 citado en Ruíz, 2021).



2.2.3.2 Dimensiones del clima laboral

En concordancia a los aspectos dimensionales del ambiente organizacional se asume la propuesta de la autora Palma (2004) las siguientes dimensiones fundamentadas a continuación:

- **Autorrealización.** - percibida como la valoración del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca en el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- **Involucramiento laboral.** - compuesto por valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Supervisión.** - apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario
- **Comunicación.** - percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios.
- **Condiciones laborales.** - reconocimiento de que la institución preste los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el **cumplimiento de las tareas encomendadas. (p.3-4)**

2.2.3.3 Factores de evaluación del Clima Laboral

Dentro del clima laboral intervienen factores de vital importancia en las organizaciones, relacionado a la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral, relacionado ello la estabilidad, trabajo en equipo, confianza y la sinergia que perciben los empleados, dando un resultado positivo o negativo que influirá en la



productividad de la empresa. Reyes (2010) citado en Pillingua y Arteaga (2019) describe seis factores relevantes para el clima laboral, a saber:

- **Comunicación:** La comunicación en las organizaciones no debe ser restringida por una estructura jerárquica de nivel descendente sino de forma horizontal, para que los colaboradores tengan conocimiento de los objetivos, necesidades y logros de la empresa.
- **Colaboración:** Se evalúa el grado de madurez, respeto, comunicación, confianza, el compañerismo, todos ellos son factores que suman en la percepción de un clima laboral eficiente, teniendo como resultado la calidad de las relaciones humanas dentro de la institución que será percibida por los usuarios.
- **Liderazgo:** Involucra al personal encargado de dirigir la empresa y a todos aquellos encargados de cada área administrativa.
- **Carrera profesional:** Relacionado con el grado de preparación académica, habilidades y destrezas de los trabajadores para optar un ascenso laboral, el mismo que repercute en mejorar su calidad de vida, sueldos considerables, confort y puestos acordes a su desempeño laboral.
- **Satisfacción:** El personal que se encuentre en un ambiente agradable en la organización, donde sus directivos reconozcan su trabajo repercutirá en la satisfacción personal del individuo.
- **Condiciones físicas:** Para lograr que los trabajadores sean eficientemente productivos, el ambiente donde se desempeñan debe ser apropiadas física y psicológicamente.



2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Autoeficacia.** - es el juicio que una persona hace de sentirse capaz, en un determinado momento, de ejecutar un curso de acción determinado para conseguir un determinado nivel de éxito con una determinada confianza. La autoeficacia se fundamenta en las creencias que tienen las personas sobre sus propias capacidades y habilidades para crear algo. Bandura (1987) citado en Tejada (2005) plantea que la autoeficacia es un pilar fundamental en el ser humano ya que las actitudes que adopte una persona, sus capacidades, sus habilidades cognitivas, le ayudan en su autoconocimiento lo cual le permite ejecutar acciones de acuerdo a las situaciones en el que se vea inmiscuido.
- **Comisaría.** – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, s.f), “Dependencia policial encargada de mantener el orden público, con funciones preventivas y de investigación en una determinada jurisdicción a nivel nacional” (p.255).
- **Comisaría PNP tipo A.-** (INEI, s.f), “Con capacidad de 121 a 240 efectivos policiales. Hasta 1,020 m² de área construida. Cobertura de 80,001 a 160,000 habitantes” (p.255).
- **Eficiencia.** - Real Academia Española (RAE, 2022) “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir u efecto determinado” (párr.1). Sin embargo, Rojas et al. (2017):
- Del latín *efficientia*, acción fuerza, virtud de producir. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de los resultados deseados. (p.4)



- **Eficacia.** - (RAE, 2022) “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (párr.1).
- **Ética.** - El estudio de la ética se centra en la sociedad y en el comportamiento humano, ya que está vinculado a las acciones de las personas. Según el libro *Ética*, del filósofo Adolfo Sánchez Vázquez, profesor y escritor español, la discusión de la ética, que evoluciona junto con la humanidad, define qué acciones pueden considerarse correctas o incorrectas en la conducta de los humanos. Narro et al. (2004):

La ética es normativa porque estudia las normas morales cuya naturaleza es eminentemente práctica, y además proporciona los elementos de reflexión que la fundamentan. Sin embargo, no se ocupa de prescribir normas para distinguir los hechos justos de los que no lo son, sino que se esfuerza en contestar preguntas más generales y fundamentales como ¿qué es lo que califica a una acción como buena o mala, como justa o injusta? Por otra parte, debe distinguirse entre el moralista que prescribe, crea normas y recomienda un modo de vida que cree justo y bueno, del ético, que tomando como base la moral históricamente determinada, se encarga de analizarla y explicarla. (p.662)
- **Liderazgo.** - El liderazgo es un conjunto de habilidades que sirven para conducir y acompañar a un grupo de personas. Sin embargo, un líder no sólo es capaz de influenciar en su grupo, sino también de proporcionar ideas innovadoras, y motivar a cada participante a sacar lo mejor de sí.
- **Puesto de trabajo.** - Actividad o actividades concretas que el trabajador desarrolla en la empresa y por las que percibe un determinado sueldo o salario.



- **Productividad laboral.** - Un colaborador es una persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior. La organización Internacional del Trabajo (OIT,2023), “La productividad laboral es un importante indicador económico que está estrechamente relacionado con el crecimiento económico, la competitividad y el nivel de vida de una economía” (párr,1).
- **Trabajo en equipo.** - Organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semana
- **Sectorial.** - (INEI, s.f), “corresponde a la comisaría que agrupa a varias comisarías básicas o especializadas, por cercanía, operatividad policial y accesibilidad entre ellas” (p.255).

Características Institucionales

- **Misión:** La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado que tiene por misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia; vigilar y controlar las fronteras; con el propósito de defender a la sociedad y a las personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos (INEI, s.f),



- **Visión:** Policía moderna, eficiente y cohesionada al servicio de la sociedad y del Estado, comprometida con una cultura de paz, con vocación de servicio y reconocida por su respeto irrestricto a la persona, los derechos humanos, la Constitución y las leyes, por su integración con la comunidad, por su honestidad, disciplina y liderazgo de sus miembros (INEI, s.f),

a. Funciones:

De acuerdo con el decreto legislativo 1267, se lleva a cabo dentro del contexto de su propósito primordial, tal como se establece y define en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, mientras ejerce sus atribuciones en calidad de fuerza pública del Estado. Para el desempeño de sus labores policiales, la Policía Nacional del Perú lleva a cabo las siguientes funciones (Presidencia de la Republica del Perú, 2023, Decreto Legislativo, Artículo 3).

- Garantizar la seguridad y tranquilidad pública, así como la protección de los derechos constitucionales.
- Prevenir, combatir, investigar y denunciar delitos y faltas según el Código Penal y leyes especiales.
- Asegurar la seguridad ciudadana.
- Brindar protección a niños, adolescentes, ancianos y mujeres en situación de riesgo.
- Investigar casos de personas desaparecidas.
- Controlar la circulación en vías públicas y carreteras.
- Intervenir en el transporte aéreo, marítimo, fluvial y lacustre en su área de competencia.
- Vigilar y controlar las fronteras y el cumplimiento de las leyes migratorias.
- Brindar seguridad al presidente, Jefes de Estado y Presidentes de Poderes Públicos.
- Cumplir con mandatos del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Ministerio Público y otros organismos.



- Participar en la seguridad de establecimientos penitenciarios y en el traslado de procesados y sentenciados.
- Colaborar en la protección del medio ambiente y recursos naturales.
- Velar por la seguridad de bienes y servicios públicos en coordinación con entidades estatales.
- Participar en Defensa Nacional, Defensa Civil y desarrollo económico y social del país.
- Realizar labores de identificación de personas con fines policiales.
- Realizar otras funciones establecidas por la Constitución y leyes

b. Comisaria Sectorial A

En el Perú, una Comisaría Sectorial "A" es una unidad especializada de la Policía Nacional del Perú que tiene la responsabilidad de tratar y resolver los crímenes en un área específica dentro de una jurisdicción policial. Estas comisarías son consideradas de gran importancia y generalmente se asignan a áreas con altos índices de criminalidad y delincuencia.

A diferencia de otras comisarías, las Comisarías Sectoriales "A" cuentan con un mayor número de efectivos policiales, mayor equipamiento y recursos, así como una mayor especialización en la investigación y prevención de delitos. También tienen mayor coordinación con otras instituciones relacionadas con la seguridad, como el Ministerio Público y el Poder Judicial. Además, las Comisarías Sectoriales "A" cuentan con una mayor presencia policial en las calles, realizando patrullajes constantes y operativos de prevención del delito. Tienen una mayor capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia y crisis, como disturbios o eventos masivos. Ministerio del Interior (MI, 2021)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación fue ejecutada en la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), del Distrito de Puno, Provincia de Puno, Región de Puno, ubicado en Jr. Deustua N° 536. La Institución limita geográficamente por el Este con el Jr. Ayacucho, por el Oeste con la calle Conde de Lemos, por el Norte con la calle Grau y por el Sur con Jr. Deústua.

- **Macro localización del departamento de Puno**

El departamento de Puno limita por el Este con el país de Bolivia, por el Oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco, por el Norte con la región Madre de Dios y por el Sur con la región de Tacna. Así mismo, Puno está ubicado al extremo sur este del Perú, entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; cuenta con una extensión territorial de 71 999,0 km², siendo el quinto departamento más grande en el ámbito nacional.

- **Micro localización de provincia de Puno**

La provincia de Puno limita por el Norte con la provincia de San Román, Huancané y parte del Lago Titicaca, por el Sur con la provincia de El Collao y Dpto. Moquegua, por el Este con la Provincia de El Collao y el lago Titicaca y por el Oeste con el Dpto. de Moquegua y Provincia de San Román. La ciudad de Puno está ubicado a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m., lago navegable más alto del Mundo.



3.2 TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde al descriptivo – correlacional. Usualmente los estudios de carácter descriptivo pretender especificar propiedades, características y/o fenómenos que puedan ser sometidos a análisis, en suma el objetivo del estudio es medir y/o recoger información de forma independiente o conjunta sobre los conceptos o variables de estudio (Hernández et al., 2014).

Los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o concepto en particular, y finalmente se cuantifican y analizan las vinculaciones, todo ello se sustenta bajo hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2014).

3.2.2 Método de investigación

En la presente investigación se trabajará con el método Hipotético – deductivo, el cual procede de una verdad general hasta llegar al conocimiento de verdades particulares o específicas. El método hipotético deductivo conduce a las investigaciones cuantitativas, lo que implica que de una teoría general se deriven ciertas hipótesis, las cuales posteriormente son probadas con observaciones del fenómeno en la realidad (Hernández et al., 2014)

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que, se emplearon para la recolección de datos son las siguientes:



3.3.1 Técnicas

- **Encuesta.** - Esta técnica permitió acceder a recolectar información y datos necesarios sobre la población sujeto de estudio, esto a través de la aplicación del cuestionario. Arias (2021) lo define como una herramienta implementada a través de una herramienta denominada cuestionario, que está dirigida únicamente a las personas y brinda información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones. La encuesta puede ser cuantitativa o cualitativa y se centra en preguntas planteadas con una secuencia lógica y un sistema de respuesta paso a paso. Se obtienen principalmente datos numéricos.
- **Revisión literaria.** - Técnica imprescindible que permitió obtener información y profundizar conocimientos acerca del tema, explicar los motivos que han impulsado a realizar el estudio, así mismo permitirá recabar información teórica, mediante la revisión de investigaciones, libros, boletines, revistas, artículos científicos, entre otros, que servirá para la interpretación y análisis de la investigación.

Para Arias (2021) la fundamentación teórica es un proceso de investigación basado en la búsqueda exploratoria, es necesario realizar consultas integrales en textos, artículos científicos, resúmenes, foros, informes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, informes de patentes, materiales audiovisuales e incluso sitios web correspondiente a su situación problema, objetivos, interrogantes y temas de investigación. El marco teórico se puede escribir en términos de variables de investigación, medidas e indicadores, y se puede establecer un preámbulo conceptual para ayudar al lector a navegar el tema de lo general a lo específico.

3.3.2 Instrumentos



- a) **Cuestionario.** – Herramienta básica empleado para la recopilación de información, consiste en un conjunto predeterminado de preguntas, predeterminadas con el objeto de facilitar la posterior codificación. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Hernández et al,2014, p.,310)
- b) **Fichas de referencias bibliográficas.** - Estas fichas recogen únicamente las referencias bibliográficas de los documentos consultados para la realización de un trabajo científico. En ellas se han de registrar o consignar todos los datos precisos para su localización y su correcta referencia ulterior en el trabajo. La finalidad de las fichas es, pues, doble:
- Permiten elaborar la bibliografía que figurará al final de la tesis o del trabajo de investigación.
 - Ayudan a realizar de una manera correcta una cita en el texto.
- c) **Ficha técnica.** - Instrumento de investigación donde se hace una minuciosa descripción de las propiedades, composición y aplicaciones del instrumento elegido para la indagación. La ficha técnica provee de información acerca de los propósitos del instrumento, su diseño y conformación, además de las instrucciones para su manejo y empleo. Es de vital importancia ya que permite asegurar la confiabilidad y exactitud de los resultados obtenidos, así como para fomentar su reproducibilidad por parte de otros investigadores. **(Ver anexo H).**
- d) **Ficha de consentimiento informado.** - El objetivo de la ficha de consentimiento informado es proporcionar a los participantes información detallada sobre la investigación en la que se les solicita participar. Además de esto, la ficha debe incluir información sobre la privacidad y confidencialidad de los datos, así como la identidad del investigador responsable. En última instancia, el propósito de la ficha de

consentimiento informado es asegurar que los participantes den su consentimiento voluntario y libre para participar en la investigación. (**Ver anexo G**).

- e) **Escala de Likert.** - La escala de Likert es una técnica de medición utilizada para medir las actitudes y opiniones de los individuos. Se basa en la asignación de puntos en una escala numérica, que van desde el 1 (que representa una respuesta muy negativa) hasta el 5 (que representa una respuesta muy positiva). Los participantes seleccionan el número que mejor refleje su opinión. Hernández et al (2014), la escala de Likert es definido como: “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238).

Los instrumentos que se utilizados en la presente investigación están compuestos por:

“Escala de Likert **Utrecht Work Engagement Sacalr (Uwes - 17)** utilizando la propuesta de **Schaufeli & Bakker, 2003** que se empleó para medir la variable independiente “**Engagement**”; de igual manera para medir la variable dependiente “**Clima Laboral**”, se utilizó la Escala de **Clima Laboral CI – Spc** de la propuesta de **Sonia Palma Carrillo, 2004**. Instrumentos debidamente validados por profesionales expertos . (Ver anexo E y F).

Tabla 1. Categorías de puntajes de la UWES -17

Calificación	Límite inferior	Límite superior
Muy alto	95° percentil ≤ puntaje	
Alto	75° percentil ≤ puntaje	< 95° percentil
Promedio	25° percentil ≤ puntaje	<75° percentil
Bajo	5° percentil ≤ puntaje	<25° percentil
Muy bajo		<5° percentil

Fuente: “UWES Manual - Español”

Se consideraron cinco categorías para establecer estándares estadísticos para la UWES: “muy bajo”, “bajo”, “moderado” “alto”, “muy alto”. La tabla muestra las definiciones de estas cinco categorías.

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad para la variable independiente.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	50

Fuente: “Elaboración propia”

A partir de los resultados mostrados en la Tabla 1 se puede determinar la confiabilidad del instrumento (escala Likert) sobre la variable independiente, donde se puede observar que el resultado obtenido del valor alfa es igual a 0.998 lo cual es un buen nivel de confiabilidad. (ver Tabla 1). Por lo tanto, se puede concluir que la variable Engagement tiene una confiabilidad muy alta, lo que garantiza que los datos obtenidos de su aplicación conduzcan a resultados válidos.

Tabla 3. Estadístico de fiabilidad para la variable dependiente.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	50

Fuente: “Elaboración propia”

Asimismo, los resultados de la Tabla 3 muestran que el instrumento para la variable dependiente (escala Likert) tiene un valor alfa = 0,998, lo que indica excelente confiabilidad del instrumento para la variable clima laboral. Por lo tanto, se concluyó que se puede garantizar un estudio confiable que permita conclusiones válidas.



3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por el total de los efectivos policiales, el cual consta 214 miembros de la comisaria sectorial “A” Policía Nacional del Perú – Puno.

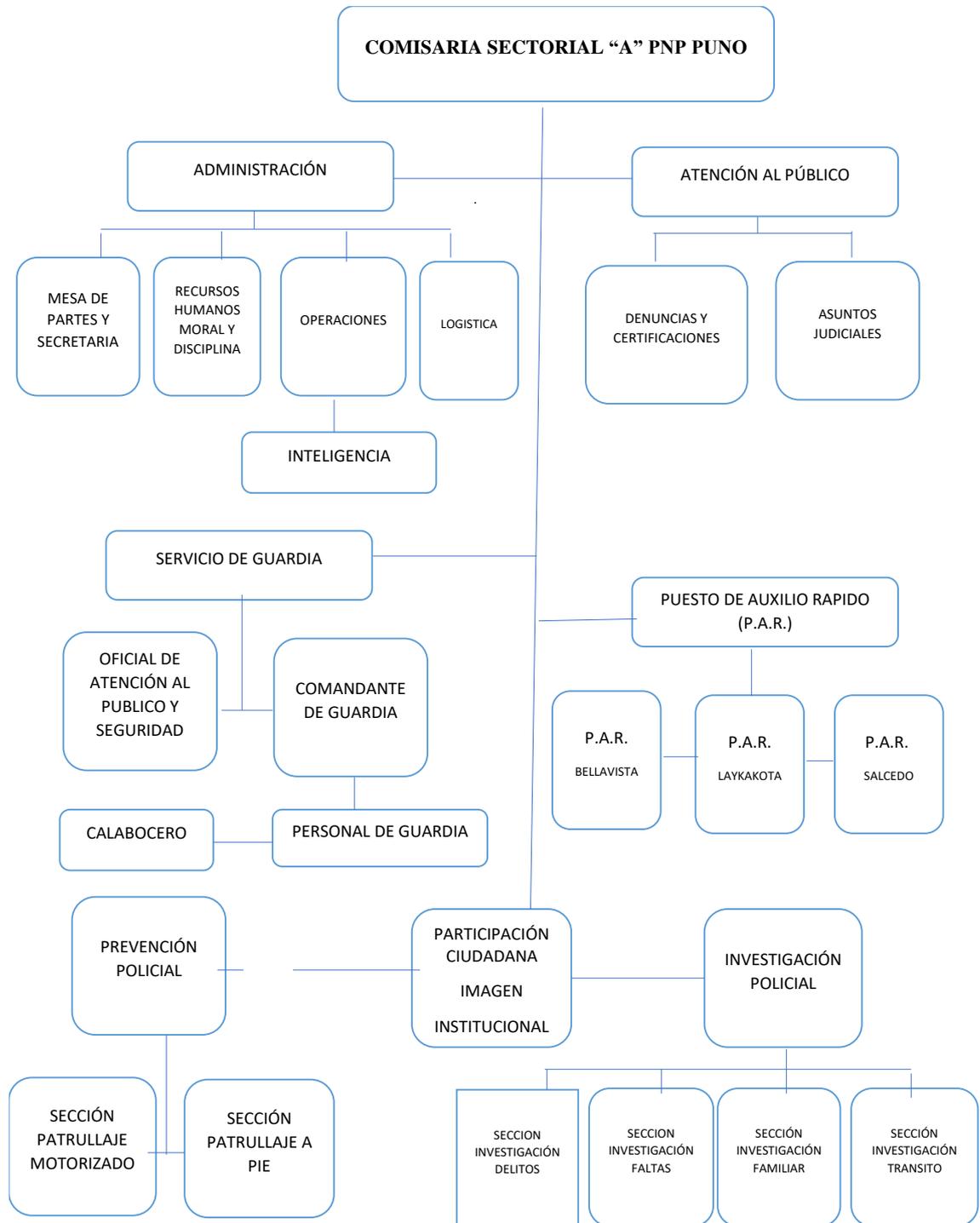
3.4.2 Muestra

La muestra se constituyó por 100% de la población equivalente a 214 efectivos policiales.

Arias (como se citó en Flores, 2019) plantea que “si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra” de igual manera, Fisher (como se citó en López, 2004) “el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios: De los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra”.



Estructura Orgánica Comisaria sectorial “A” PNP-Puno



Fuente: “Elaboración propia”

3.5 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

En cuanto al procesamiento de datos, se utilizó el software estadístico SSPS (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales) versión. 22*, y Microsoft Excel versión 2019. Asimismo, el estadígrafo para poder determinar la relación de las variables de estudio y probar las hipótesis fue la Chi cuadrada de Pearson.

3.5.1 Prueba Estadística.

Para ello se aplicó la siguiente formula:

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

X_c^2 = Chi-cuadrada calculada

O_{ij} = Frecuencia observada para la ij- énsima casilla.

E_{ij} = Frecuencia esperada para la ij- énsima casilla.

r = Número de filas

c = Número de columnas

Regla de Decisión.

Hallamos el valor del Chi cuadrado tabular X_t^2 :

$$X_{[(r-1)(c-1)]}^2 = X_t^2$$

- Región de aceptación: si $X_c^2 \leq X_t^2$; se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .
- Región de rechazo: si $X_c^2 > X_t^2$; se rechaza la H_0 y se rechaza la H_a .



Prueba de Hipótesis.

- **Hipótesis nula (H_0):** No existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.
- **Hipótesis alterna (H_a):** Existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.

- **Variables**

Variable Independiente (X): Engagement

Dimensiones:

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

- **Variable Dependiente (Y): Clima Laboral**

Dimensiones:

- Autorrealización
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan y discuten los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento y el procesamiento de los datos a través del software SPSS y Microsoft Excel. Los resultados son presentados mediante tablas estadísticas, que fueron analizados e interpretados en base a los objetivos formulados.

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 Resultado para el objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre vigor y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.

Tabla 4. Relación entre Vigor y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno

Vigor	Clima laboral										Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable			
Categorías	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	25	11,7%	51	23,8%	45	21,0%	121	56,5%
Alto	0	0,0%	27	12,6%	30	14,0%	0	0,0%	0	0,0%	57	26,6%
Medio	7	3,3%	17	7,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	24	11,2%
Bajo	7	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	3,3%
Muy bajo	5	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	2,3%
Total	19	8,9%	44	20,6%	55	25,7%	51	23,8%	45	21,0%	214	100,0%

Fuente: “Cuestionario: Engagement y Clima Laboral PNP- Puno, 2023”.

Análisis:

La tabla 1, indica que una proporción del 23,8% de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, experimentan un nivel de vigor muy alto, y ello a la vez conlleva



a la percepción de un clima laboral favorable. Dicho porcentaje evidencia que del 100% de la población encuestada 51 efectivos policiales se perciben con altos niveles de energía y capacidad de recuperación, fuerza y vigor, se sienten motivados para ir a laborar, son resistentes a la fatiga, con una fuerte resiliencia mental y una actitud persistente hacia sus responsabilidades laborales. A la vez el clima laboral favorable se caracteriza por evidenciar una buena comunicación entre pares con un ambiente laboral positivo de respeto mutuo, reconocimiento y valoración del trabajo realizado, permitiendo el desarrollo personal y profesional

El vigor es un término que se utiliza para describir la energía, la fuerza y vitalidad de una persona. Schaufeli et al. (2002) como se citó en Sucasaca (2019) plantean que el vigor se refiere a la manifestación de altos niveles de energía y capacidad mental para llevar a cabo diversas tareas, así como la disposición de dedicar tiempo y esfuerzo, incluso ante la presencia de obstáculos. Las personas con altos niveles de vigor suelen tener mucho entusiasmo y resistencia en sus actividades.

El vigor hace referencia a todos aquellos niveles altos de dinamismo, el aguante mental, precisión y lo que se invierte en su esfuerzo persistente de seguir trabajando. Este término es uno de los puntos más importantes dentro del engagement laboral, ya que se requiere de un nivel adecuado de energía y del manejo intelectual cognitivo mientras se realiza el trabajo, así como también de persistir, aunque se encuentren complicaciones en el paso.

Por consiguiente, este indicador se puede determinar mediante la teoría motivacional, ya que el factor motivacional es uno de los determinantes fundamentales de la realización del trabajo, esto quiere decir que en tanto la energía proporcional y la resistencia se toman como factores del compromiso laboral y va ligada con la motivación



en el trabajo (Khan, 1990 citado en Gonzales, 2020). De modo similar Jatuff (2020) respaldado por la teoría de William James, define el vigor como la energía física y mental necesaria para llevar a cabo una actividad con éxito. En suma, el vigor se evidencia por elevados índices de vitalidad y preocupación por ser mejor en su ámbito laboral.

En ese contexto, los resultados evidencian que el vigor mantiene una relación estrecha con el clima laboral favorable de los efectivos policiales, considerando el impacto que genera en el desempeño y la satisfacción en sus labores cotidianas. Es preciso resaltar que los efectivos policiales que laboran en el Altiplano Puneño, ciudad con una mezcla de diferentes grupos étnicos y culturas, con una amplia ubicación geográfica, caracterizado por tener gran demanda comercial. A la vez cuenta con una población demográfica alta, con una serie de cuestiones sociales. De acuerdo con la Defensoría del Pueblo (2022), entidad en cuyos registros muestra que la ciudad de Puno es la quinta región con mayor cantidad de conflictos sociales lo que representa un 6% del total a nivel nacional.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Charry (2021), cuya muestra estuvo conformada por 100 servidores, donde señala que la dimensión vigor alcanzo un puntaje 89%, concluyendo que el vigor representa la perspectiva conductual- energética del engagement, alude al nivel de energía y fortaleza mental evidenciados en su desempeño en el ámbito laboral ligado a la contribución al trabajo, expresado a través de su entrega y predisposición para brindar su mayor aporte, aun mas en situaciones adversas. Estos resultados evidencian congruencia con los resultados hallados por Olaguivel (2019), donde se obtuvo como resultado que el 97% de los colaboradores poseían un nivel alto de vigor, cuya muestra consto de 65 colaboradores.



Por otro lado, es importante destacar que la tabla también muestra porcentajes estadísticos, que indican que un 3.3% de los efectivos policiales experimentan un nivel de vigor bajo, debido a un ambiente laboral muy desfavorable, mientras que un 2.3% se perciben con un nivel de

energía muy bajo debido a un ambiente laboral muy desfavorable. Estos porcentajes muestran que hay una minoría significativa que muestra bajos niveles de energía y capacidad de recuperación, falta de fuerza y vitalidad, poco entusiasmo por el trabajo, se cansan rápidamente, tienen poca resistencia mental y no muestran perseverancia ante los desafíos laborales.

Ello concuerda con la teoría de Bakker y Oerlemans (2016) citado en Philips y Bakker (2018), quienes afirman que una persona al experimentar una sensación constante y extremadamente agotadora comienza a perder el interés en su trabajo y desarrolla una actitud negativa hacia su entorno laboral. Esto tiene un impacto negativo en su capacidad para disfrutar de su trabajo y perjudica su rendimiento y productividad laboral.

En cuanto al clima laboral según Palma (2004), si se obtienen puntuaciones bajas en lo que respecta al clima laboral, esto indica la presencia de un clima adverso. Esto significa que el empleado no está emocionalmente equilibrado, lo cual tiene consecuencias negativas en su desempeño laboral. Además, esto también afecta al entorno de la organización, ya que los empleados no muestran perseverancia ante los desafíos laborales.

En ese entender resulta oportuno mencionar que la relación entre vigor y clima laboral en los efectivos policiales es un tema importante para esta investigación, ya que mantener un nivel alto de vigor es fundamental para cumplir con las demandas físicas y emocionales que exige su trabajo, ya que es una profesión que requiere un alto nivel de



actividad física, así como la capacidad de manejar situaciones de alta presión y estrés. De acuerdo al perfil policial, los agentes policiales están preparados para responder a emergencias, garantizar la seguridad ciudadana, realizar tareas administrativas, etc. Por lo tanto, es importante que se encuentren en adecuadas condiciones físicas y con buena salud mental, ello implica el uso y dominio de técnicas de manejo de la ansiedad personal, del estrés laboral y de prácticas preventivas frente a situaciones complicadas dentro de la institución, para así poder desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficaz manteniendo un clima laboral pertinente.

4.1.2 Comprobación de la Hipótesis Especifica 1.

- **Prueba de Hipótesis**

- **Hipótesis nula (H_0):** El vigor no se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.
- **Hipótesis alterna (H_a):** El vigor se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.

- **Nivel de Significancia.**

El nivel de significancia o de error que se empleó es del 5%, equivalente a $\alpha = 0,05$, con nivel de confianza de 95%.



Prueba de Hipótesis a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson:

Tabla 5. Relación del vigor con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.

Prueba de chi-cuadrado	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	316,241^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	303,461	16	,000
Asociación lineal por lineal	144,597	1	,000
N de casos válidos	214		

Fuente: “Elaboración propia”

Interpretación:

La Prueba Chi cuadrada de Pearson, muestra un valor de (316,241^a) con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a (26,296) (Ver anexo J), igualmente el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de 0,000 < 0.05, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha) concluyendo que: El vigor se relaciona significativamente con el clima laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.

4.2.1 Resultado para el objetivo específico 2

Demostrar la relación que existe entre dedicación y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

Tabla 6. Relación entre Dedicación y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.

Dedicación	Clima Laboral										Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable			
Categorías	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	35	16,4%	51	23,8%	45	21,0%	131	61,2%
Alto	0	0,0%	22	10,3%	20	9,3%	0	0,0%	0	0,0%	42	19,6%
Medio	0	0,0%	19	8,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	19	8,9%
Bajo	14	6,5%	3	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17	7,9%
Muy bajo	5	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	2,3%
Total	19	8,9%	44	20,6%	55	25,7%	51	23,8%	45	21,0%	214	100,0%

Fuente: “Cuestionario: Engagement y Clima Laboral PNP- Puno, 2023”.

ANÁLISIS

En la tabla 2, se muestra que una proporción del 23,8% de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, tienen un nivel muy alto de dedicación, y ello a la vez se correlaciona con la percepción de un clima laboral favorable. Ello amerita comprender que las personas que presentan altos niveles de dedicación se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación a su trabajo.

La dedicación se refiere al tiempo y esfuerzo que una persona dedica a su trabajo, esto incluye la cantidad de horas que labora, la calidad de su trabajo y su compromiso con las responsabilidades laborales. Una persona con alta dedicación laboral se caracteriza por ser responsable, comprometida y motivada en su trabajo.

Al respecto Schaufeli et al. (2002) como se citó en Sucasaca (2019) describe la dedicación en el trabajo como un estado emocional caracterizado por una fuerte



implicación, entusiasmo, inspiración y orgullo, que genera un sentido de significado y desafío en la labor realizada.

Aquellos que poseen altos niveles de dedicación se identifican fuertemente con su trabajo, viéndolo como una experiencia significativa, inspiradora y desafiante. La dedicación se manifiesta a través de un recio involucramiento en el trabajo, así como en la implicación expresada en inspiración y orgullo de su rol laboral (Peña & Extremera, 2012; Berardi, 2015; Borrego, 2016; Chávez-Hernández, Lugardo-Bravo y Retes-mantilla, 2018) como se citó en (Charry, 2021). Por consiguiente, la RAE (2022), define la dedicación como la acción y efecto de aplicarse intensamente a una profesión o trabajo que por compromiso o contrato ocupa todo el tiempo disponible, con exclusión de cualquier otro trabajo. En ese entender Solís (2020), aporta que la dedicación enfocada como competencia, contiene entre sus elementos de medición, la aplicación del colaborador hacia su labor y la gestión de su tiempo laboral para ocuparse sin distracciones y excluyendo otros trabajos.

Realizando un análisis cualitativo de esta dimensión respaldado por los datos cuantitativos obtenidos, se asume que la dedicación se relaciona con el clima laboral de los efectivos Policiales de la Comisaría Sectorial “A”, considerando que cuando un individuo está dedicado a su trabajo, manifiesta sentimientos de dedicación y compromiso con su rol en la organización, lo que conlleva a un ambiente laboral positivo. Así también cabe mencionar que los trabajadores altamente dedicados pueden ser más propensos a colaborar con sus colegas de trabajo, mostrar actitudes positivas y constructivas, trabajando en equipo para alcanzar los objetivos comunes, lo que también contribuye a un ambiente de trabajo armonioso.



Los resultados obtenidos guardan relación con el estudio de Charry (2021), quien en la dimensión dedicación obtuvo la predominancia de niveles muy altos de dedicación en un 89%, concluyendo que esta puntuación está asociada al orgullo de su trabajo y el significado que representa, asumiendo responsabilidades y un eficiente desempeño en sus labores. Así mismo Olaguivel (2019), en su investigación la dimensión dedicación en sus resultados estuvo representado por el 92%, demostrando que los colaboradores se sienten orgullosos de lo que realizan en su trabajo, considerando que tiene sentido y propósito.

En adición, es relevante señalar que la tabla también incluye porcentajes estadísticos que muestran que un 6,5% de los efectivos policiales evidencian un nivel de dedicación bajo debido a un entorno laboral desfavorable, mientras que un 2,3% experimenta un nivel muy bajo de dedicación debido a este mismo entorno. De acuerdo con Schaufeli y Bakker (2003), aquellos que obtienen bajos puntajes en la dimensión de dedicación no se sienten conectados con su trabajo, ya que no lo ven como algo importante, inspirador o desafiante, y carecen de entusiasmo y orgullo por su labor. Estas personas no se identifican con su trabajo debido a que no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no sienten entusiasmo ni orgullo en relación a su labor.

En lo que respecta al clima laboral Kotter (1990), experto en liderazgo y cambio organizacional, afirma que un clima laboral desfavorable puede surgir debido a una gestión deficiente y una falta de liderazgo en la organización. Si los líderes no logran establecer una visión clara, no se comunican efectivamente, no motivan ni empoderan a los empleados, el clima laboral puede volverse muy negativo. En consonancia con esto, Goleman (2022), le enfatiza la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral. Goleman sostiene que, si los empleados y líderes carecen de habilidades como la



empatía, la gestión emocional y la comunicación efectiva, pueden surgir conflictos, tensiones y un ambiente laboral poco propicio.

En suma, un ambiente laboral desfavorable se caracteriza por la insatisfacción de los trabajadores debido a problemas en aspectos básicos, una gestión deficiente por parte de los líderes y la ausencia de inteligencia emocional en la organización. Estos escritores nos permiten entender los factores que pueden influir en un entorno de trabajo poco favorable y nos animan a tomar medidas para mejorarlo.

Finalmente cabe resaltar que la dedicación laboral en efectivos policiales hace referencia a la disposición y compromiso que ellos tiene con su trabajo y su responsabilidad de proteger la seguridad y el orden público. Implica una actitud profesional y seria hace el desempeño de sus funciones, así como el cumplimiento de los protocolos y las normas establecidas. La dedicación también implica el compromiso de los efectivos policiales de mantenerse actualizados en sus conocimientos y habilidades para poder garantizar un servicio de calidad a la ciudadanía.

4.2.2 Comprobación de la Hipótesis Especifica 2.

- **Prueba de Hipótesis**

- ***Hipótesis nula (H₀):*** La dedicación no se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.
- ***hipótesis alterna (H_a):*** La dedicación se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

- **Nivel de Significancia.**

El nivel de significancia o de error que se empleó es del 5%, equivalente a $\alpha =$



0,05, con nivel de confianza de 95%.

Prueba de Hipótesis a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson:

Tabla 7. Relación de la dedicación con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

Prueba de chi-cuadrado	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	353,470^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	308,533	16	,000
Asociación lineal por lineal	143,303	1	,000
N de casos válidos	214		

Fuente: “Elaboración propia”

INTERPRETACIÓN:

La Prueba Chi cuadrada de Pearson, muestra un valor de (353,470^a) con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a (26,296) e igualmente, el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0,05$, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Entonces, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha) que señala: La dedicación se relaciona significativamente con el clima laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

4.3. Relación entre absorción y clima laboral de los efectivos policiales de la comisaria sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

4.3.1 Resultado para el objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre absorción y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

Tabla 8. Relación entre absorción y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.

Absorción	Clima Laboral										Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Categorías	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	43	20,1%	45	21,0%	88	41,1%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	42	19,6%	8	3,7%	0	0,0%	50	23,4%
Medio	0	0,0%	14	6,5%	13	6,1%	0	0,0%	0	0,0%	27	12,6%
Bajo	0	0,0%	26	12,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	26	12,1%
Muy bajo	19	8,9%	4	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	10,7%
Total	19	8,9%	44	20,6%	55	25,7%	51	23,8%	45	21,0%	214	100,0%

Fuente: “Cuestionario: Engagement y Clima Laboral PNP- Puno, 2023”.

ANÁLISIS

En la tabla 3, se observa que el 21.0% de los miembros del cuerpo policial de la Comisaria Sectorial “A”, tienen un alto grado de absorción en su trabajo, lo que se traduce en una percepción positiva del ambiente laboral. Este indicador demuestra que los colaboradores que obtienen puntuaciones altas experimentan una sensación que el tiempo se pasa rápidamente, disfrutan de sus labores, están generalmente satisfechos con su trabajo, se sienten inmersos en él y les resulta difícil dejarlo puesto que se sienten motivados por la actividad que realizan.

Según la teoría de Schaufeli et al. (2002) como se citó en Sucasaca (2019) describe la absorción como un estado en el cual se está completamente enfocado y disfrutando del trabajo, haciendo que el tiempo pase rápidamente y sintiendo resistencia al tener que interrumpirlo. Así mismo, Salanova (2013) como se citó en Saavedra (2021) refiere que la absorción se evidencia cuando se está completamente enfocado en el trabajo se siente que el tiempo “pasa volando”, se produce una dificultad por desconectarse en la actividad



que se está realizando debido a las altas dosis de disfrute y concentración experimentado. De igual manera Bakker (2012) como se citó en Saavedra (2021) la absorción es la sensación que se produce cuando la persona está totalmente involucrada en su trabajo, cuando percibe que el tiempo es efímero y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está haciendo .

En base a las teorías de los autores mencionados, la absorción se caracteriza por estar plenamente concentrado y feliz al momento de realizar sus labores, y a la vez experimentar la sensación de que el “tiempo pasa fugazmente”. Este último, es un concepto cercano al termino “Flow” o estado de experiencia optima. El Flow se define como el estado actual donde las personas se hayan involucradas en la actividad y nada más parece importarles, la actividad por sí misma es tan placentera que las personas la realizan, aunque tengan gran coste, por el puro motivo de hacerla. Al respecto Csikszentmihalyi (2013) citado en Pizarro et al. (2019) el Flow se experimenta cuando una persona está motivada y capacitada para realizar una actividad, se siente desafiado por la tarea, está totalmente concentrado hasta el punto de perder la noción temporal y emplea todas sus potencialidades, por lo tanto, la persona se esfuerza al máximo sin darse cuenta y este esfuerzo está dirigido a la consecución de metas al tiempo que experimenta control sobre la situación y sobre sí mismo. Sin embargo, cabe mencionar que el Flow se refiere a un estado temporal, mientras que el engagement es un estado más permanente.

Es pertinente analizar los resultados hallados en la investigación con los antecedentes, los cuales guardan relación; en ese entender Charry (2021), en su investigación en la dimensión de absorción halló que el 53,1% presentaba niveles altos de absorción, reflejando que los sentimientos positivos en el trabajo son una experiencia continua y sostenida. Similarmente Olaguivel (2019), en su investigación halló que el 82% presentó un puntaje alto en la dimensión absorción



Además, es pertinente mencionar que la tabla también muestra porcentajes estadísticos que indican que el 12,1 % de los agentes de policía presentan un nivel bajo de absorción relacionado con un entorno laboral desfavorable, mientras que un 8,9 % se percibe con un nivel muy bajo de absorción y un clima laboral muy poco favorable. De acuerdo con Schaufeli y Bakker (2003), aquellos que obtienen bajos puntajes en la dimensión de absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad en dejarlo ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre.

Varios investigadores han señalado que la falta de absorción en el trabajo puede tener consecuencias negativas tanto en el rendimiento laboral como en la satisfacción de los empleados. Leiter (2010) uno de los principales expertos en el tema, ha argumentado que los empleados que experimentan niveles bajos de absorción en el trabajo tienden a sentirse desmotivados, desinteresados y desconectados de sus responsabilidades laborales. Esto puede resultar en un bajo rendimiento, un mayor número de errores y una mayor probabilidad de abandono del trabajo. Csikszentmihalyi (2010) también ha destacado la importancia de la absorción en el trabajo a través de su teoría del flujo. Según Csikszentmihalyi, el flujo es un estado mental en el que los empleados se encuentran completamente inmersos en sus tareas, se sienten desafiados pero capacitados para enfrentar esos desafíos, y sienten una gran satisfacción y gratificación. Sin embargo, cuando los empleados experimentan niveles bajos de absorción en el trabajo, les resulta difícil alcanzar el estado de flujo y pueden sentirse aburridos, desmotivados y desconectados de su trabajo. Esto tiene un impacto negativo en su rendimiento y satisfacción laboral.

El clima laboral también desempeña un papel importante en los niveles de absorción en el trabajo. Un clima laboral desfavorable puede dificultar que los empleados se mantengan enfocados y comprometidos en sus tareas, lo que a su vez afecta



negativamente su grado de absorción. Un entorno laboral negativo puede disminuir la motivación y la conexión emocional con el trabajo, lo que obstaculiza la capacidad de absorberse en las tareas laborales.

Además, un clima laboral desfavorable puede generar estrés y frustración en los empleados, lo que dificulta aún más su capacidad de absorción en el trabajo. El estrés crónico puede tener un impacto negativo en el bienestar general de los empleados, incluyendo su capacidad de concentrarse y rendir en el trabajo.

En consideración de todos los datos presentados, se concluye que absorción y el clima laboral guardan una relación positiva. Un ambiente laboral saludable y de apoyo favorece la motivación, compromiso y satisfacción de los agentes policiales, lo que se traduce en una mayor eficacia y eficiencia en su labor de proteger y servir a la comunidad. Además, la absorción del trabajo permite a los efectivos policiales estar inmersos en su tarea, lo que reduce el estrés y aumenta su capacidad de adaptación a situaciones cambiantes.

4.3.2 Comprobación de la Hipótesis Especifica 3.

- **Prueba de Hipótesis**

- **Hipótesis nula (H_0):** La absorción no se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.
- **hipótesis alterna (H_a):** La absorción se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

- **Nivel de Significancia.**

El nivel de significancia o de error que se empleó es del 5%, equivalente a $\alpha =$

0,05, con nivel de confianza de 95%.

Prueba de Hipótesis a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson:

Tabla 9. Relación de la absorción con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

Prueba de chi-cuadrado	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	492,521^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	442,726	16	,000
Asociación lineal por lineal	181,408	1	,000
N de casos válidos	214		

Fuente: “Elaboración propia”

INTERPRETACIÓN:

La Prueba Chi cuadrada de Pearson, muestra un valor de (492,521^a) con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a (26,296) (Ver anexo J), igualmente el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de 0,000 < 0.05, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha) afirmando que: La absorción se relaciona significativamente con el clima laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

4.4 Resultado para el objetivo general

Relación Del Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial “A”, Policía Nacional Del Perú (PNP), Puno -2022.

4.4.1 Resultado para la hipótesis general

Existe relación significativa entre el engagement y el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

Tabla 10. Relación del Engagement y clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno 2022.

Engagement	Clima Laboral										Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	16	7,5%	51	23,8%	45	21,0%	112	52,3%
Alto	0	0,0%	6	2,8%	39	18,2%	0	0,0%	0	0,0%	45	21,0%
Medio	0	0,0%	31	14,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	31	14,5%
Bajo	11	5,1%	7	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	18	8,4%
Muy bajo	8	3,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	3,7%
Total	19	8,9%	44	20,6%	55	25,7%	51	23,8%	45	21,0%	214	100,0%

Fuente: “Cuestionario: Engagement y Clima Laboral PNP- Puno, 2023”

.En la tabla 4: se muestra los resultados para el objetivo general; en relación al engagement y clima laboral; se evidencia que el 23,8% de efectivos policiales encuestados presentan un Engagement muy alto evidenciando un clima laboral es favorable. Se identifica predominancia de porcentajes altos de engagement, reflejando que los sentimientos positivos en su ámbito laboral son una experiencia continua y sostenida.

El resultado obtenido en la investigación confirma lo expuesto por Schaufeli, Salanova, Gonzáles -Roma y Bakker (2002) quienes afirman que los trabajadores que se perciben engagement tienen un sentido de conexión energética y afectiva con las actividades de su trabajo, percibiéndose a sí mismos con las capacidades suficientes para afrontar las demandas de su actividad. Al respecto Bakker y Leiter (2010) citado en Agurto et.al. (2020) señalan que el engagement es un estado mental que evidencia positividad en cuanto al ámbito laboral. Esto denota que mientras los efectivos policiales



de la Comisaria Sectorial “A”, perciban un grado elevado de engagement, efectuaran sus labores eficientemente y con excelentes resultados, debido al alto grado de implicancia y compromiso que muestran durante su desempeño laboral.

Cabe mencionar que los efectivos policiales engaged muestran un fuerte sentimiento de pertenencia en la institución, su capacidad de rendimiento es intachable, buscan retos y aceptan cargos y/o responsabilidades. En suma, el engagement es colectivo y social, porque se encuentra ligado al desarrollo organizacional (Lorente y Vera, 2010).

En cuanto a clima laboral. Palma (2004) lo define como la percepción del trabajador sobre aspectos vinculados al ambiente laboral, como también a aspectos relacionados a la posibilidad de desarrollar una realización personal optima, involucramiento en las actividades asignadas, tener acceso a información relacionada con el trabajo, mantener una comunicación eficiente con sus pares al igual que la supervisión que recibe, gozar de condiciones laborales que faciliten sus actividades laborales

En este esquema de análisis Imran et al. (2020) plantea que el clima laboral es percibido como las condiciones en el que un colaborador se desempeña, compuesta por condiciones físicas, equipos de oficina, el clima de oficina y de la tecnología y herramientas que disponga. Se suma a ello Díaz (2021) quien expresa claramente que las organizaciones públicas y privadas, vienen enfrentando grandes desafíos, a causa de la globalización, el avance tecnológico y los trascendentales cambios socio – ambientales, entre otros. Sin embargo, para adaptarse a esa gama de cambios, es de suma importancia que en las organizaciones exista un buen clima laboral, ya que ello genera confianza y compromiso entre los colaboradores e impacta positivamente en el desarrollo de sus actividades. Por lo tanto, el clima laboral es la satisfacción laboral o la actitud frente al



trabajo, basado en el valor que se le atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de incentivos que recibe y las que considera que deberían recibir.

En ese sentido, la teoría de demandas y recursos laborales formulado por Arnold Bakker y Evangelia Demerouti. Considera que los trabajadores con un nivel alto de engagement activan y crean recursos para el logro de los objetivos laborales. Los empleados engaged son más competitivos al momento de cumplir con sus metas laborales, lo que genera un clima laboral positivo con sus superiores y compañeros Bakker y Demerouti (2013) citado en Ortega et al. (2019).

Al respecto Salanova et al. (2017) citado en Carhuajulca (2021) el engagement se incrementa cuando se maximizan recursos que pueda ofrecer la organización como: capacitaciones, liderazgo positivo, rediseño de puestos de trabajo, talleres, flexibilidad horaria, oportunidades de crecimiento, soporte social en el trabajo en equipo, entre otras. De esa forma los trabajadores podrán sopesar el desgaste generado por las demandas laborales propias de sus funciones laborales.

En efecto, los resultados obtenidos en este estudio coinciden con los siguientes estudios:

Marsollier (2019), en su investigación con empleados públicos, con una muestra de 147 personas, concluye que un 74,2% de los encuestados se caracteriza por percibir altos niveles de eficacia profesional y engagement, concluyendo que dichos resultados son insumos relevantes en la construcción de estrategias orientadas a la prevención del desgaste laboral como riesgo psicosocial, buscando el fortalecimiento del compromiso laboral y el fomento de la revaloración del empleo público. Así mismo Tintaya y Soto (2020), en su investigación con trabajadores de la comisaria de Jicamarca, con una muestra de 50 personas, se evidencia que un 56% de dicha población percibe un nivel de engagement moderado como estado mental positivo, considerado como un aspecto



necesario para el cumplimiento de sus funciones en la comisaria de Jicamarca. En suma, Charry (2021), en su investigación con servidores públicos de una entidad castrense peruana, con una población de 50 militares y 50 civiles, en cuanto a puntuaciones en relación al engagement se obtuvo que un 22,45 percibían un nivel muy alto y el 51,0% un nivel de engagement alto, concluyendo que ellos repercuten positivamente en el pensamiento y acción de los individuos, motivando un aprendizaje continuo y la adquisición de nuevas habilidades para el desempeño de su rol laboral.

Pazo y Velarde (2021), en su investigación con suboficiales de la Comisaria tipo “A” de la región policial de Arequipa, con una muestra de 85 Sub Oficiales, en cuanto a clima laboral los resultados expresaron que el 30.6 %, percibe un clima laboral favorable y el 18.8% muy favorable. Así mismo Cahuana y Pozo (2021), en su investigación con Efectivos Policiales de la Comisaria Talavera, con una población de estudio de 43 efectivos policiales, los resultados expresaron que el 23.3% percibe un clima laboral favorable y un 48.8% perciben un clima laboral muy favorable.

Por consiguiente, es pertinente, destacar que en la tabla actual también se muestran estadísticas que indican que el 5,1% de la población encuestada se sienten con bajos niveles de engagement y perciben un ambiente laboral muy desfavorable. Además, un 3,7% de los encuestados muestra un nivel de compromiso muy bajo y un clima laboral muy desfavorable. Con el respaldo de estudios previos a la investigación y que presentan concordancia al respecto, resulta oportuno mencionar en un informe Gallup (2018) reporto que solo un 15% de la población laboralmente activa del mundo están comprometidos y alcanzan su máximo potencial en el trabajo. Esto significa que la gran mayoría de los empleados no están totalmente conectados con su trabajo y no se sienten comprometidos con el éxito de la organización. Sin embargo, Salanova (2013) menciona



que los bajos niveles de engagement se refieren a la falta de compromiso o conexión emocional de los empleados con su trabajo, organización o colegas. Esto puede tener un impacto negativo en la productividad, la calidad del trabajo y el bienestar de los empleados.

Y haciendo referencia al clima laboral desfavorable, este se caracteriza por un ambiente de trabajo negativo, con tensiones, conflictos y falta de colaboración entre los miembros del equipo. Según Goleman (2022) experto en inteligencia emocional, existen tres elementos clave que contribuyen a un clima laboral desfavorable: falta de confianza, falta de apoyo emocional y falta de cohesión y colaboración. Un clima laboral desfavorable puede tener un impacto negativo en la productividad, la satisfacción laboral, la salud mental y el bienestar de los empleados. Por eso, es importante que los líderes y las organizaciones trabajen para crear un clima laboral favorable, fomentando la confianza, el apoyo emocional y la colaboración entre los miembros del equipo.

Realizando un análisis crítico al respecto cabe mencionar que tener bajos niveles de engagement y clima laboral puede ser perjudicial para la institución, puesto que cuando el capital humano no está comprometido con su trabajo y no se sienten motivados, es probable que sean menos productivos y propensos a contribuir con nuevas ideas y soluciones. Además, los bajos niveles de engagement puede afectar negativamente la moral de los empleados y su satisfacción laboral.

Asimismo, Un clima laboral negativo también puede tener un impacto significativo en la colaboración y el trabajo en equipo. Si los empleados no se sienten seguros para expresar sus ideas o compartir sus opiniones, es difícil fomentar un ambiente de colaboración y creatividad. Esto puede limitar el crecimiento y la innovación de la organización. Estos estudios son significativos de modo que respaldan los resultados

hallados en el presente estudio, por consiguiente, se concluye, que existe relación significativa entre engagement y clima laboral en los efectivos policiales de la comisaria sectorial “A”.

4.4.2 Comprobación de la Hipótesis General.

- **Prueba de Hipótesis**

- **Hipótesis nula (H_0):** No existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.
- **hipótesis alterna (H_a):** Existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.

- **Nivel de Significancia.**

El nivel de significancia o de error que se empleó es del 5%, equivalente a $\alpha = 0,05$, con nivel de confianza de 95%

Prueba de Hipótesis a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson:

Tabla 11. Relación significativa del Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.

Prueba de chi-cuadrado	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	443,557 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	383,315	16	,000
Asociación lineal por lineal	165,477	1	,000
N de casos válidos	214		

Fuente: “Elaboración propia”



INTERPRETACIÓN:

La Prueba Chi cuadrada de Pearson, muestra un valor de (443,557^a) con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a (26,296) (Ver anexo J), igualmente el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de 0,000 < 0.05, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) que indica que: Existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA

Los resultados de este estudio indican que existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno, puesto que, el 23,8% de la población encuestada presentan un nivel de Engagement muy alto evidenciando un clima laboral favorable. Sin embargo, es indispensable destacar que se muestran estadísticas que indican que el 5,1% y 3,7% de la población encuestada se sienten con bajos niveles de engagement y perciben un ambiente laboral desfavorable.

Asimismo, la Prueba Chi cuadrada de Pearson, muestra un valor de (443,557^a) con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a (26,296) e igualmente, el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0,05$, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) que indica que: Existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.

SEGUNDA

Se evidencia una proporción del 23,8% de los Efectivos Policiales, experimentan un nivel de vigor muy alto, y ello a la vez conlleva a la percepción de un clima laboral favorable. Simultáneamente es oportuno mencionar que un porcentaje del 3.3% y 2.3% de los efectivos policiales experimentan un nivel de vigor bajo, creando una percepción negativa del clima laboral.

La Prueba Chi cuadrada de Pearson, muestra un valor de (316,241^a) con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a (26,296) e igualmente,



el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0.05$, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) concluyendo que: El vigor se relaciona significativamente con el clima laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A” Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.

TERCERA

Los resultados muestran que una proporción del 23,8% de los Efectivos Policiales tienen un nivel muy alto de dedicación, y ello a la vez se correlaciona con la percepción de un clima laboral favorable. En adición a ello, es relevante señalar que se evidencian resultados que incluye porcentajes estadísticos que muestran que un 6,5% y 2,3% de los efectivos policiales evidencian un nivel de dedicación bajo relacionado con la percepción de un entorno laboral desfavorable.

Bajo el respaldo de la Prueba Chi cuadrada de Pearson, muestra un valor de (353,470^a) con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a (26,296) e igualmente, el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0.05$, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) que señala: La dedicación se relaciona significativamente con el clima laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.

CUARTA

Los resultados hallados evidencian que el 21.0% de los miembros del cuerpo policial, perciben un alto grado de absorción en su trabajo, lo que se traduce en una percepción positiva del ambiente laboral. En segundo lugar, se evidenciaron porcentajes



del 12,1 % y 8,9 % de los agentes de policía presentan un nivel bajo de absorción relacionado con un entorno laboral muy poco favorable.

Con el respaldo de la Prueba Chi cuadrada de Pearson, se muestra un valor de $(492,521^a)$ con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a $(26,296)$ e igualmente, el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de $0,000 < 0,05$, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) afirmando que: La absorción se relaciona significativamente con el clima laboral del personal de la Comisaria Sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.



VI. RECOMENDACIONES

1. Extender los resultados expuestos en esta investigación con la intención de que otras organizaciones los utilicen como modelo y busquen enriquecer la calidad de vida en el ámbito laboral, traduciéndose en una mayor retención del personal, una menor tasa de absentismo y un mejor desempeño laboral. Esto podría lograrse mediante la implementación de programas de formación en curso, el reconocimiento de un desempeño excepcional y el estímulo del desarrollo profesional, con el propósito de elevar el compromiso y la percepción de un entorno laboral ameno, entre los miembros de las fuerzas policiales. Adicionalmente, sería importante aplicar medidas preventivas para evitar lesiones y enfermedades relacionadas con la labor, brindando los recursos apropiados, incluyendo equipo y tecnología actualizados, para permitir que los oficiales de policía desempeñen sus funciones de manera efectiva y eficaz.

2. En base a los resultados obtenidos, se sugiere realizar una investigación más profunda sobre la relación entre el nivel de vigor y la percepción del clima laboral de los efectivos policiales; resulta esencial comprender cómo el nivel de vigor puede afectar la satisfacción y el bienestar de los efectivos policiales, así como su rendimiento laboral. Se recomienda la realización de estudios comparativos entre distintos sectores o divisiones policiales para identificar posibles diferencias en el nivel de vigor y su repercusión en el clima laboral. Los hallazgos de esta investigación podrían tener importantes implicaciones prácticas para la administración y el diseño de políticas en el ámbito policial. Se espera que los resultados obtenidos puedan ser utilizados para implementar estrategias específicas destinadas a promover un mayor nivel de vigor y mejorar la percepción del clima laboral de los efectivos policiales, lo cual podría conducir a mejores resultados tanto a nivel individual como organizacional.



3. Dado que la dedicación de los efectivos policiales puede tener un impacto significativo en su percepción del clima laboral, se sugiere que para aquellos agentes que demuestran altos niveles de dedicación, se reconozca y recompense su compromiso y esfuerzo; esto puede incluir la instauración de programas de incentivos y reconocimientos, así como brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. Para aquellos efectivos policiales que muestran un nivel de dedicación bajo relacionado con un entorno laboral desfavorable, es esencial abordar y resolver los problemas que contribuyen a esta percepción. Esto podría englobar la mejora de las condiciones de trabajo, una comunicación efectiva y una mayor participación de los efectivos policiales en la toma de decisiones.

4. Con los hallazgos de esta investigación, se sugiere emplear estos resultados para desarrollar estrategias que fomenten un ambiente laboral positivo para todos. Se recomienda implementar medidas que promuevan un mayor grado de absorción en el trabajo para aquellos miembros del cuerpo policial que están experimentando niveles bajos del mismo. Esto puede involucrar mejoras en las condiciones laborales, como la reducción de la carga de trabajo, la implementación de programas de apoyo emocional y la promoción de un ambiente de trabajo positivo. Además, se plantea considerar la introducción de programas de apoyo y bienestar dirigidos a los miembros del cuerpo policial, con el propósito de reducir el agotamiento laboral y aumentar la satisfacción en el trabajo. Estos programas podrían abarcar actividades relacionadas con la salud mental, entrenamiento en manejo del estrés y fomento de la resiliencia.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agurto, K., Mogollón, F. y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(4), 112-119.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S22183620202000040012

Aguirre, A. (2021). *Nivel del Engagement los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda. (Sucursal Guayaquil)* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio institucional.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16342/1/t-ucsg-pos-mae-343.pdf>

Alayo, S y García, M. (2018). *Caracterización del Grado de “Engagement”, sus Principales Determinantes y su Correlación con la Intención de Permanencia para el Caso de los Adultos Jóvenes de 18 A 30 Años en una Empresa de Comida Rápida.* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú] Repositorio Institucional.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12219/alayo_%20garcia_caracterizacion_del_grado_de_engagement.pdf;jsessionid=93accd481f3092b42c73530d2e7f58f1?sequence=1

Alvarado, P. (2021). Clima laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de una universidad pública. *Universidad Cesar Vallejo*. 4(2), 17-26.

<https://doi.org/10.18050/ucvscientiabiomedica.v4i2.02>

Arias, G. J. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación.* Enfoques Consulting Eirl.



Arias, O. F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. 6ª Edición. Editorial Episteme.

<https://www.researchgate.net/publication/301894369>

Armel, S. A., Gómez, R. J., y Londoño, G. J. (2018). *Interacción trabajo-familia y su relación con el Engagement en personal operativo del Departamento de Policía de Caldas* [Tesis de maestría, Universidad de Manizales] Archivo digital.

https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/3996/Armel_Sa_nint_Andrea_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Azaña, E. y Cabrera, D. (2019). *Percepción del engagement laboral en Latinoamérica* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2671>

Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 29, 107-115.

<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>

Bakker, A; Rodríguez, A y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*. 24(1), 66-72.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3817584>

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7icxcwaaqbaj&oi=fnd&pg=pp1&dq=factor+clave+clima+laboral&ots=o_hca2iwf3&sig=phkiihaj3ourgi278u_ntklqgkzi#v=onepage&q=factor%20clave%20clima%20laboral&f=true

Bosch, M., Paz, M., & Morgano, M. (2021). Engagement Laboral: El compromiso como recurso. *Centro trabajo y Familia*(21), 8.



https://www.esecol.cl/esecol/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/21_engagement_laboral.pdf

Calla, E. (2019). *Relación Entre el Engagement y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Empresa "Royal KNIT" S.A.C.- año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11467/Calla_Grande_Elizabeth_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cahuana, M. y Pozo, S.(2021). *"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Efectivos Policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021"*[Tesis de pregrado, Universidad autónoma de Ica]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1035/1/Miguel%20Eduardo%20Cahuana%20Carrillo.pdf>

Cárdenas, T. (2014). *Engagement Ilusión por el Trabajo un modelo teórico-conceptual*. Red Durango de Investigadores Educativos A. C. <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>

Carhuajulca, A. (2021). *Engagement y factores asociados: una revisión sistemática, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54815/carhuajulca_casd.pdf?sequence=1&isallowe

Csikszentmihalyi, M. (2010). *Fluir (flow): una psicología de la felicidad*. Editorial Kairós. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PvWbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=teoria+del+flujo+Csikszentmihalyi+&ots=GOGxHkQc2&sig=scJj8Cc>



[NqxHaBmWmUDaPGAZYz9o#v=onepage&q=teoria%20del%20flujo%20Csikszentmihalyi&f=false](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59006/NqxHaBmWmUDaPGAZYz9o#v=onepage&q=teoria%20del%20flujo%20Csikszentmihalyi&f=false)

Coarite, S. y Masco, L. R. (2020). *Clima Laboral y engagement organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Puno 2020* [Tesis de pregrado , Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59006/coarite_sm_masco_lrm-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y

Contreras, C. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & trabajo.17(52),37-42.*
<https://www.scielosp.org/pdf/resp/2021.v95/e202104057/es>

Chaves, G y Portal, C.(2022) *Justicia organizacional y engagement laboral en efectivos de la Policía Nacional del Perú. Lima, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96428/Chavez_SG_M-Portal_EC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Charry, J. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista Journal Revista,08(1).*
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2417/2865>

Defensoría del pueblo. (14 de octubre 2022).*Puno Registró 13 conflictos sociales en setiembre.* [comunicado de prensa].



<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/NP-747-2022->

[Conflictos-Puno.pdf](#)

Delgado, R. (2022). *Satisfacción Laboral y Engagement en el Tribunal de Disciplina Policial – Ministerio del Interior -Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional.

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5104/T033_42627

[375_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*. 17 (2), 245-256.

<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>

Durango, B. (2016). Bienestar Psicológico como elemento principal para el engagement. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*.14(1), 132-142.

[Dialnet-BienestarPsicologicoComoElementoPrincipalParaElEng-6932730.pdf](#)

Flores, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30, 1-3.

<http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099>

Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. México: Penguin Random House Grupo Editorial México.

https://www.google.com.pe/books/edition/La_inteligencia_emocional/mIJJaEAA

[AQBAJ?hl=es&gbpv=0](#)

Gomero, R. (2022). *El Clima Laboral y la motivación de los efectivos policiales que laboran en el departamento de unidades Especializadas de la PNP Chiclayo - Lambayeque 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Particular de



Chiclayo].Repositorio

institucional.

http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/1440/1/T044_70093577_T.pdf

Gonzales, G. (2020). *EL Clima Organizacional y su Relación con el Engagement en la Financiera Efectiva – Jaén 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7202/Gonzales%20Inga%20Grisella%20Betty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guedes, H., Gondim, S., & Hirschle, Ana. (2020). Trabajo emocional y engagement laboral en policías militares: mediación de la identidad profesional. *Estudios de psicología* , 25 (1), 69-79.

<https://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20200007>

Guevara, X. (2018). *Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Hernández, L & Viera, A. (2018). Factores psicosociales laborales relacionados con el Work Engagement desde el modelo de Demanda-Recursos laborales en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de salud y trabajo*, 19(2), 19-23.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2018/cst182c.pdf>

Hernández , R., Fernández , C., y Batista , M. (2014). *Metodología de la Investigación*.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hervacio, D. (2022). “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado, región Arequipa 2021*” [tesis de



maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84327/Hervacio_LDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Imran, M., Najeeb, W., Hamued, A y Javed, S. (2020). Equidad de compensación percibida, diseño de trabajo y empelado. Motivación: el papel mediador del entorno de trabajo. *Revista de Ciencias de la Gestión del Sur de Asia*. 14 (2), 229-246.

[DOI: 10.21621/sajms.2020142.05](https://doi.org/10.21621/sajms.2020142.05)

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (s.f). *Glosario de Términos*.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/censos/cenacomResultadosDefinitivos/glosario.pdf>

Jatuff, José. (2020). Atención selectiva y moral heroica. El vigor de William James frente a la crisis de Fin de Siècle. *Areté*, 32(2), 395-416.

<https://dx.doi.org/10.18800/arete.202002.005>

Jaume, F y Gan, F. (2013). *Clima Laboral*. Díaz de Santos.

https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ2pwIC&printsec=frontcover&dq=Clima+laboral+seg%C3%BAAn+autores+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi23Yaisab7AhXTr5UCHf_3CiUQuwV6BAgOEAg#v=onepage&q&f=false

Juyumaya, J. (2018). Work Engagement, Satisfacción y Rendimiento Laboral: El Rol de la Cultura Organizacional. *Estudios de Administración*.1, 32-49.

<https://iamr.uchile.cl/index.php/EDA/article/download/55392/58328>

Kotter, J. P. (1998). *Liderazgo de Matsushita*. Ediciones Granica SA.

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=MRj4Wt04dsC&oi=fnd&pg>



=PA9&dq=%22john+kotter%22++liderazgo&ots=_vmN_sbe7t&sig=9FQpWJh
uMtdMjButmxeTtYh1zo#v=onepage&q=%22john%20kotter%22%20%20lider
azgo&f=falsejhonplan

Larraechea, R. (2015, Julio 10). Engagement Laboral como concepto clave del desarrollo humano en el trabajo. Fundación Chile.

<https://fch.cl/noticianoticia-destacadanoticia-antigua/engagement-laboral-comoconcepto-clave-del-desarrollo-humano-en-el-trabajo/>

Lázaro, E. (2019) *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12741/Sucasaca_Sanca_Ana_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, F., Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Revista interdisciplinar de Ciencias de la Comunicación y Humanidades* (14), 53-62. doi:10.32466/eufv-cyh.2018.14.274.55-64

López, L. (2004). Poblacion Muestra y Muestreo. *Punto cero*, 9 (08), 1-6. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

López, L. y Moreno, J. (2013). Los Procesos de Coaching como Potenciadores del Engagement. *Tourism & Management Studies*.2, 536-550.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743875013>

Lorente, L y Vera, M. (2010) Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo “Salud Laboral”73,1-6.



<http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>

Machaca, A. D. (2021). *Ambiente Laboral y Eficacia del Desempeño de los Sub Oficiales de la Comisaria Puno-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca]. Repositorio institucional. http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/6912/T036_45857251_T_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marsollier, R.(2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*. 22(41), 1-18.

<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v22n41/0124-0137-psico-22-41-00272.pdf>

Medina, C. R. (2021). *Engagement en la Satisfacción Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, periodo 2020* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. Repositorio institucional. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15173/Medina_Ccama_Rossio_Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Trabajo y Economía Social. (2021). Modelo de demandas y recursos laborales: Marco teórico. (1.166).

<https://www.insst.es/documents/94886/566858/NTP+1166+Modelo+de+demandas+y+recursos+laborales.+Marco+te%C3%B3rico++A%C3%B1o+2021.pdf/d378faa8-05eb-8642-78bc-163f7ca34444?version=1.0&t=1639572327442>

Mosquera, D., Castro, M., Garci, E y Mory, W. (2021). Clima Laboral y el Compromiso Organizacional en los Docentes de una Universidad Particular de Huacho. *Laplage en Revista (Internacional)*.7(3).84-94.

<https://doi.org/10.24115/S2446-6220202173C1506p.84-94>



- Narro, J; Rodríguez, J; Viesca, T y Abreu, L. (2004). Ética y salud. Retos y reflexiones. *Gaceta médica de México*. 140(6), 661-666.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S001638132004000600017#:~:text=A1%20hablar%20de%20%C3%A9tica%20nos,alguna%20sociedad%20y%20tiempo%20concretos.
- Noriega,E.(2023). *Engagement Laboral y Calidad de Servicio del Personal Policial en la Comisaría Sectorial de la Provincia De Ferreñafe – Perú, 2021*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10686/Noriega%20Mena%20Evert%20Geiner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olaguivel, A. (2019). *Niveles de Engagement como causa de la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa de Transporte Turismo MER E.I.R.L-Puno 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
Repositorio Institucional.
http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/3260/T036_70356534_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2023, 16 de enero). Estadísticas sobre la productividad del trabajo.
<https://ilostat.ilo.org/es/topics/labourproductivity/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20representa%20el,periodo%20de%20referencia%20temporal%20determinado.>
- Ortega, A. y Patlán, J. (2019, del 9 al 11 de octubre). Efecto del Engagement en el Desempeño Adaptativo y la Satisfacción Laboral de Profesores Universitarios



[conferencia] XXIV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, Ciudad Universitaria, México.

<https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/3.02.pdf>

Palacios, K., Zavaleta, J., Fuster-Guillén, D., y Rengifo, R. . (2021). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (Especial 5), 302-312.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28071845025/28071845025.pdf>

Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC. Lima, Perú.

Pazo, E y Velarde, S. (2021) *Clima Labora, Cultura Organizacional y afrontamiento al estrés en el personal de sub oficiales PNP que desarrollan labores administrativas en comisarias tipo “A” de la región policial Arequipa 2020*. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] .

Repositorio Institucional.

[file:///C:/Users/51997/Downloads/PSpaheea_vesaso%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/51997/Downloads/PSpaheea_vesaso%20(1).pdf)

Penachi, E. (2019). *Clima Laboral y Talento Humano en la Comisaria Pnp Laredo – III Macrorregión Policial – La Libertad/ Ancash –Trujillo – 2017*[tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/466/1/CLIMA%20LABORAL%20Y%20SU%20INCIDENCIA.pdf>

Philip, D y Bakker, A. (2018). Medicion 2018 Engagement. *Revista circular HR.1*(1).1-76.

<https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement2018.pdf>



- Pillingua, C y Arteaga, F. (2019). Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. XVI (28), 1-25.
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C y Torreblanca, E. Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana*. 24 (87). 843-859.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/html/#:~:text=Cs%C3%ADk%20scentmih%C3%A1llyi%20define%20el%20Flow%20como,el%20puro%20motivo%20de%20hacerla>
- Quiroz, E. S. (2019). *Motivación Laboral y Engagement del Personal de la Policía Nacional del Perú, Cajabamba 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio institucional.
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6578/Quiroz%20Espinoza%20c%20Segundo%20Pedro_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Real Academia Española (RAE, 2022). Diccionario de la lengua Española.
<https://dle.rae.es/eficacia?m=form>
- Reyes, M., Téllez, M y García J. (2021). El clima laboral: todo un reto en tiempos de crisis. *Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, México*. 7 (1). 1-10.
<https://doi.org/10.29105/vtga7.2-68>
- Rios, Y Salas, T. (2021). *Clima organizacional y su relación con el engagement de los colaboradores de la Comisaría PNP de Mariscal Castilla con circunscripción*



territorial de Cerro Colorado que depende de la IX MACROPOL (Macro Región Policial) durante la pandemia en Arequipa, al 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17213/1/RIOS_MEDINA_YUS_ENG.pdf

Rojas, M; Jaimes, L y Valencia, M. Efectividad, eficiencia y eficacia en equipos de trabajo. *Espacios*. 39(6), 11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Ruíz, N. (2021). "*Clima Laboral y su Relación con el Desempeño de los Servidores Civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi – Essalud, Lambayeque- Perú, 2019*" [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Saavedra, S.(2021)"*Motivacion Laboral y Engagement de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Llacanora, Cajamarca 2021*" [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28680/Saira%20Jovita%20Saavedra%20Benavides_PDF_TOTAL.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Salanova, M y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los Empleados: Un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos. *Estudios financieros* 261, 109-138. <https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/view/8859/8601>



Sánchez, F., F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 13(1), 102-122.

<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Segura, S y Vásquez, P. (2019). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral en Obreros de una Mina Subterránea – Jauja, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes].
Repositorio Institucional.

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1049/TESIS%20FINANCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solís, R. [Roberto]. (2020, 27 de abril). *La dedicación como competencia laboral medible* [Artículo de LinkedIn].

<https://www.linkedin.com/pulse/la-dedicaci%C3%B3n-como-competencia-laboral-medible-sol%C3%ADs-santamar%C3%ADa/?originalSubdomain=es>

Sucasaca, A. (2019), *Engagement y Productividad Laboral de la Empresa Ricos Pan de la Ciudad de Juliaca -2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano Puno].
Repositorio Institucional.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12303/Yana_Aydee_Quispe_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tejada, A. (2005). Agenciación humana en la teoría cognitivo social: Definición y posibilidades de aplicación. *Pensamiento Psicológico*.1(5), 117-123.

<https://www.redalyc.org/pdf/801/80100510.pdf>

Tintaya, C. I. y Soto, C. P. (2020). *Nivel de engagement laboral en trabajadores de la comisaria de Jicamarca, Lurigancho* [Tesis de pregrado , Universidad Peruana



Unión] Repositorio institucional.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3815/Lucila_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed

Vara, H. (2021). *Resiliencia y engagement en el personal de salud de una Microred de Cusco 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/72390>

Villegas, H. C., y Bedoya, D. M. (2017). *Factores Psicosociales, Autoeficacia Percibida y Engagement en los Agentes de la Estación de Policía de Chinchina* [Tesis de pregrado, Universidad de Manizales] Archivo digital.

https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/3185/FACTOR_espicosociales_autoeficacia_percibida_y_engagement_en_los_agentes_de_la_estación_de_policía_de_chinchina.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V. Independiente Engagement	Vigor	Altos niveles de energía y resiliencia	1,4,8,12 ,15,17.	Para los ítems 0 = Nunca (Nunca) 1 = Casi Nunca (Algunas veces al año o menos) 2 = Raramente (Una vez al mes o menos) 3 = A veces (Algunas veces al mes) 4 = A menudo (Una vez por semana) 5 = Muy a menudo (Algunas veces a la semana) 6 = Siempre (Cada día)
		Fuerza y vigor		
		Ganas de ir a laborar		
		No fatigarse con facilidad		
		Resistencia mental		
	Perseverancia			
	Dedicación	Sentido o significado del trabajo	2,5,7,10 ,13.	
		Sentirse inspirado por su trabajo		
		Inspiración laboral		
		Orgullo por su labor		
		Sentirse y retado por el trabajo		
	Absorción	El tiempo pasa rápidamente	3,6,9,11 ,14,16.	
		Perdida de la noción del tiempo		
		Disfrute del trabajo		
		Inmerso en el trabajo		
Presentar dificultad para dejarlo				
Dificultad en desconectarse del trabajo				
V. Dependiente Clima laboral	Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la institución	1,6,11,1 6,21,26, 31,36,4 1,46.	
		Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse		
	Involucramiento laboral	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	2,7,12,1 7,22,27, 32,37,4 2,47.	
		Los trabajadores están comprometidos con la organización.		
	Supervisión	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	3,8,13,1 8,23,28, 33,38,4 3,48.	
		La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.		
	Comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4,9,14,1 9,24,29, 34,39,4 4,49.	
		La institución fomenta y promueve la comunicación interna.		
	Condiciones laborales	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones	5,10,15, 20,25,3 0,35,40, 45,50.	
		Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Engagement y su Relación con el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaría Sectorial "A", Policía Nacional Del Perú (PNP) Puno – 2022					
Planteamiento Del Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de Variables		Metodología de Investigación
			Variables	Indicadores	
¿Cuál es la relación existente entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la comisaría sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022?	Identificar la relación existente entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la comisaría sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.	Existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la comisaría sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.	Vigor	Altos niveles de energía y resiliencia	1,4 8, 12, 15, 17.
				Fuerza y vigor	
			Dedicación	Ganas de ir a laborar	2,5 7, 10, 13.
				No fatigarse con facilidad	
			Absorción	Resistencia mental	3,6 9, 11, 14, 16.
				Perseverancia	
			Variable X Engagement	Sentido o significado del trabajo	
				Sentirse inspirado por su trabajo	
				Inspiración laboral	
				Orgulloso por su labor	
				Sentirse y retado por el trabajo	
				El tiempo pasa rápidamente	
				Pérdida de la noción del tiempo	
				Disfrute del trabajo	
				Inmerso en el trabajo	
				Presentar dificultad para dejarlo	
				Dificultad en desconectarse del trabajo	

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable	Y	Clima Laboral	Existen oportunidades de progresar en la institución	1, 6, 11, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
PE1: ¿Cuál es la relación existente entre vigor y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria "A", sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno?	OE1: Determinar la relación que existe entre vigor y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial "A" Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.	HE1: El vigor se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial "A" Policía Nacional del Perú (PNP) Puno.	Variable	Y	Clima Laboral	Existen oportunidades de progresar en la institución	1, 6, 11, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
PE2: ¿Cuál es la relación existente entre dedicación y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria "A", sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno?	OE2: Demostrar la relación que existe entre dedicación y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.	HE2: La dedicación se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.				Autorealización	2,7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
						Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	2,7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
						El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.	3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48

Vy: Escala De
Clima
Laboral CI -
Sp. (Sonia
Palma
Carrillo,
2004)

<p>PE3: ¿Cuál es la relación existente entre absorción y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno?</p>	<p>OE3: Identificar la relación que existe entre absorción y clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.</p>	<p>HE3: La absorción se relaciona significativamente con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno.</p>		<p>Comunicación</p>	<p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>	<p>4,9 .14 .19 .24 .29 .34 .39 .44 .49</p>
				<p>Condiciones Laborales</p>	<p>La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</p>	<p>5,1 0,1 5,2 0,2 5,3 0,3 5,4 0,4 5, 50</p>



ANEXO 3: Instrumentos de Recolección de Información

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
CUESTIONARIO
ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LOS
EFFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA SECTORIAL “A”, POLICIA
NACIONAL DEL PERÚ (PNP), PUNO – 2022.

Estimado (a) colaborador (a): estamos ejecutando un estudio del ambiente laboral que usted pertenece, le pido cordialmente su valiosa colaboración, contestando con suma sinceridad cada una de las proposiciones que se le presenta. Cada pregunta tiene cinco opciones para responder, lo cual le pido que lea cuidadosamente cada pregunta y marque con equis (X) solo una alternativa por cuestionario y que sea la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Por mi parte, le garantizo que estas escalas son de absoluta confidencialidad, y agradezco muy encarecidamente su apreciable y valiosa colaboración y tiempo.



ESCALA UTRECH WORK ENGAGEMENT SACALR (UWES) -17

(SCHAUFELI & BAKKER 2003)

Encuesta de trabajo y bienestar: los siguientes 17 enunciados plasman como se siente en su área laboral. Lea cada enunciado detenidamente y responda como se ha sentido y se siente en su área de trabajo. Si nunca ha experimentado ese sentimiento, expréselo escribiendo “0” (cero) en el espacio que precede a las preguntas. Y si tuvo o tiene esos sentimientos que se mencionan en la escala, indique la frecuencia con la que se siente escribiendo el número (del 1 al 6) que mejor describe la frecuencia con la que se siente así.

VARIABLE INDEPENDIENTE: ENGAGEMENT						
Nunca	Casi nunca	Raramente	A veces	A menudo	Muy a menudo	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces a la semana	Cada día

N°	ENUNCIADOS	PUNTOS
1.	En mi trabajo, ¿siento que estoy lleno de energía? (VII)	
2.	Encuentro el trabajo que hago lleno de significado y propósito (DE1)	
3.	el tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)	
4.	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso (VI2) *	
5.	Soy entusiasta en mi trabajo (DE2) *	
6.	Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo que me rodea (AB2)	
7.	mi trabajo me inspira (DE3) *	
8.	Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar. (VI3)	
9.	Me siento feliz cuando trabajo intensamente (AB3) *	
10.	Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)	
11.	Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)	
12.	Puedo seguir trabajando por periodos muy largos a la vez (VI4)	
13.	para mí, mi trabajo es desafiante (DE5)	
14.	Me dejo llevar cuando estoy trabajando (AB5) *	
15.	En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente. (VI5)	
16.	Es difícil separarme de mi trabajo. (AB6).	
17.	En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien (VI6)	



ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

(SONIA PALMA CARRILLO, 2004)

A continuación, se le proporcionarán afirmaciones acerca de los aspectos relacionados con el entorno laboral en el que opera con regularidad. Cada enunciado tiene cinco posibilidades para elegir, según lo que mejor describa la situación en la que usted se encuentre. Lea detalladamente cada aseveración y señale con una (X) solamente aquella respuesta que mejor refleje su percepción al respecto. Rellene todas las proposiciones . No hay respuestas acertadas ni equivocadas.

VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA LABORAL						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Ninguno o nunca	Poco	Regular o Alto	Mucho	Todo o siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconcomiendo por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe una buena administración de los recursos.					



31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	Es supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**ANEXO 4: Constancia de la institución para la ejecución de la investigación
(aplicación del instrumento)**


POLICIA NACIONAL DEL PERU
X MACRO REGION POLICIAL PUNO
REGION POLICIAL - PUNO
DIVOPUS - PUNO
COMISARIA PNP PUNO "A"

CONSTANCIA

**EL QUE SUSCRIBE COMISARIO DE LA COMISARÍA
SECTORIAL "A" PNP PUNO**

Deja constancia que:

SRTA: SINTHIA MELISA ZAMBRANO QUINO

Identificada con DNI N° 73044138, Bachiller de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, ha recabado información para realizar su trabajo de investigación con el tema **"ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARÍA SECTORIAL A, POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (PNP) PUNO -2022"**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que viere conveniente.

Puno, 12 de diciembre de 2022.




OA - 241455
Wenceslao Raul CASTILLO LINO
CMDTE - PNP
COMISARIO PNP PUNO "A"



ANEXO 5: Estadístico de Confiabilidad -Alfa de Cron Bach.

Variable independiente: Engagement

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,993	17

Alfa de Cronbach SPSS. V.22*

Estadísticos total-elemento				
ITEMS	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. En mi trabajo, ¿siento que estoy lleno de energía? (VII)	72,10	546,290	,920	,993
2. Encuentro el trabajo que hago lleno de significado y propósito (DE1)	72,24	539,390	,967	,993
3. el tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)	73,24	532,290	,945	,993
4. En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso (VI2)	71,76	540,490	,917	,993
5. Soy entusiasta en mi trabajo (DE2)	71,71	546,814	,928	,993
6. Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo que me rodea (AB2)	73,14	517,229	,958	,993
7. Mi trabajo me inspira (DE3)	71,90	548,790	,978	,993
8. Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar. (VI3)	72,29	528,214	,981	,992
9. Me siento feliz cuando trabajo intensamente (AB3)	71,95	555,048	,953	,993
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)	71,76	547,390	,957	,993
11. Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)	72,19	544,462	,966	,993
12. Puedo seguir trabajando por periodos muy largos a la vez (VI4)	72,24	546,690	,953	,993
13. para mí, mi trabajo es desafiante (DE5)	72,48	526,862	,984	,992
14. Me dejo llevar cuando estoy trabajando (AB5)	73,38	520,448	,968	,993
15. En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente. (VI5)	71,76	546,090	,951	,993
16. Es difícil separarme de mi trabajo. (AB6)	73,33	531,333	,938	,993
17. En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien (VI6)	72,24	531,690	,973	,993



Estadísticos de la escala			
Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
76,88	807,329	24,844	17

Variable dependiente: Clima Laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	50

Alfa de Cronbach SPSS. V.22*

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Existen oportunidades de progresar en la institución	170,81	2936,062	,933	,998
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	170,67	2906,933	,973	,998
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	171,00	2893,100	,970	,998
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	170,71	2917,914	,957	,998
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	170,90	2914,390	,958	,998
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	170,95	2883,348	,977	,998
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	170,62	2917,548	,966	,998
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	170,81	2907,562	,968	,998
9. En mi oficina la información fluye adecuadamente.	170,33	2908,633	,947	,998
10. Los objetivos del trabajo son retadores	170,52	2902,862	,951	,998



11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	170,71	2929,214	,945	,998
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	170,33	2915,133	,930	,998
13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	170,38	2929,748	,957	,998
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	170,33	2913,333	,945	,998
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	170,24	2926,390	,953	,998
16. Se valora los altos niveles de desempeño	170,52	2914,562	,964	,998
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	170,57	2923,457	,964	,998
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	171,10	2896,090	,967	,998
19. Existen suficientes canales de comunicación.	171,10	2906,890	,948	,998
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	170,43	2940,257	,945	,998
21. Los supervisores expresan reconcomiendo por los logros.	171,19	2894,862	,970	,998
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	170,38	2931,548	,939	,998
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	170,24	2928,490	,933	,998
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	170,86	2883,029	,971	,998
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	170,52	2937,162	,946	,998
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	170,90	2900,090	,966	,998
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	170,43	2908,457	,959	,998
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	170,71	2903,214	,966	,998
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	170,62	2902,848	,973	,998
30. Existe una buena administración de los recursos.	171,24	2880,690	,974	,998



31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	170,76	2882,390	,972	,998
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	170,38	2950,548	,921	,998
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	170,38	2906,748	,917	,998
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	170,52	2898,062	,956	,998
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	171,05	2913,248	,956	,998
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	171,24	2916,190	,956	,998
37. Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	170,67	2917,333	,964	,998
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	170,57	2913,957	,962	,998
39. Es supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	170,86	2899,129	,969	,998
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	170,76	2909,590	,949	,998
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	171,19	2930,062	,944	,998
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	170,52	2906,062	,959	,998
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	170,57	2896,557	,962	,998
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	170,62	2908,548	,963	,998
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	171,38	2890,948	,947	,998
46. Se reconocen los logros en el trabajo	171,19	2889,962	,949	,998
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	171,29	2901,514	,951	,998
48. Existe un trato justo en la empresa.	171,19	2899,962	,963	,998
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	170,95	2921,648	,944	,998
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	171,43	2924,357	,943	,998

ANEXO 6: Validación de instrumentos por juicio de expertos

ANEXO . Validación del Instrumento por juicio de Expertos

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORMACION GENERAL

1.1 nombre y apellido del validador	Lic. Jennifer Toapanta
1.2 Actividad laboral	Docente
1.3 institución donde labora	CICEID
1.2 Instrumento de validación	Juicio por expertos
1.3 Titulo del instrumento	ESCALA UTRECH WORK ENGAGEMENT SACALR (UWES)
1.4 Autor del instrumento	Sinthia Melisa Zambrano Quino

II ASPECTOS DE VALIDACION

Aspectos de validación de Instrumentos		ESCALA				
Criterios	Indicadores	MD	D	R	B	MB
Claridad	Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar					2.0
Objetividad	Está expresado en forma de indicadores observables o medibles					2.0
Actualidad	Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación					2.0
Organización	La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar					2.0
Coherencia estructural	La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir					2.0
Coherencia semántica	Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación.					2.0
Consistencia Teórica	Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación					2.0
Metodología	Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables					2.0
Estructura Fomnal	El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos					2.0
Original	Este instrumento es elaboración propia, de lo contrario se menciona la fuente.				1.5	2.0
PUNTAJE PARCIAL						2.0
PROMEDIO FINAL						2.0

Opinión del experto

.....
.....



 Lic. Jennifer Toapanta

Puno, 20 de Octubre del 2022

ANEXO . Validación del Instrumento por juicio de Expertos

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORMACION GENERAL

1.1 nombre y apellido del validador	Ing. Alejandro Berrocal.
1.2 Actividad laboral	Docente de investigación estadística
1.3 institución donde labora	CICEID
1.2 Instrumento de validación	Juicio por expertos
1.3 Título del instrumento	ESCALA UTRECH WORK ENGAGEMENT SACALR (UWES)
1.4 Autor del instrumento	Sinthia Melisa Zambrano Quino

II ASPECTOS DE VALIDACION

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
0.0	0.5	1.0	1.5	2.0

Aspectos de validación de Instrumentos		ESCALA				
Criterios	Indicadores	MD	D	R	B	MB
Claridad	Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar					2.0
Objetividad	Está expresado en forma de indicadores observables o medibles					2.0
Actualidad	Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación				1.5	
Organización	La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar					2.0
Coherencia estructural	La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir					2.0
Coherencia semántica	Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación.					2.0
Consistencia Teórica	Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación					2.0
Metodología	Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables					2.0
Estructura Formal	El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos					2.0
Original	Este instrumento es elaboración propia, de lo contrario se menciona la fuente.				1.5	
PUNTAJE PARCIAL					1.5	2.0
PROMEDIO FINAL						1.75

Opinión del experto Se recomienda minimizar la escala a solamente 4 o 5 opciones

.....
.....

Ing. Marco Antonio Berrocal Choque

Puno, 20 de Octubre del 2022

ANEXO . Validación del Instrumento por juicio de Expertos

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORMACION GENERAL

1.1 nombre y apellido del validador	Ing. Alejandro M. Berrocal.
1.2 Actividad laboral	Docente de investigación estadística
1.3 institución donde labora	CICEID
1.2 Instrumento de validación	Juicio por expertos
1.3 Titulo del instrumento	ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC
1.4 Autor del instrumento	Sinthia Melisa Zambrano Quino

II ASPECTOS DE VALIDACION

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
0.0	0.5	1.0	1.5	2.0

Aspectos de validación de Instrumentos		ESCALA				
Criterios	Indicadores	MD	D	R	B	MB
Claridad	Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar					2.0
Objetividad	Está expresado en forma de indicadores observables o medibles					2.0
Actualidad	Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación					2.0
Organización	La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar					2.0
Coherencia estructural	La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir					2.0
Coherencia semántica	Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación.					2.0
Consistencia Teórica	Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación					2.0
Metodología	Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables					2.0
Estructura Formal	El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos				1.5	
Original	Este instrumento es elaboración propia, de lo contrario se menciona la fuente.					2.0
PUNTAJE PARCIAL						2.0
PROMEDIO FINAL						1.75

Opinión del experto Se recomienda separar por dimensiones la encuesta.

.....
.....

Ing. Marco Antonio Berrocal Choque

Puno, 20 de Octubre del 2022

ANEXO . Validación del Instrumento por juicio de Expertos

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORMACION GENERAL

1.1 nombre y apellido del validador	Lic. Jennifer Toapanta
1.2 Actividad laboral	Docente
1.3 institución donde labora	CICEID
1.2 Instrumento de validación	Juicio por expertos
1.3 Título del instrumento	ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC
1.4 Autor del instrumento	Sinthia Melisa Zambrano Quino

II ASPECTOS DE VALIDACION

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
0.0	0.5	1.0	1.5	2.0

Aspectos de validación de Instrumentos		ESCALA				
Criterios	Indicadores	MD	D	R	B	MB
Claridad	Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar					2.0
Objetividad	Está expresado en forma de indicadores observables o medibles					2.0
Actualidad	Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación					2.0
Organización	La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar					2.0
Coherencia estructural	La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir					2.0
Coherencia semántica	Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación.					2.0
Consistencia Teórica	Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación					2.0
Metodología	Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables					2.0
Estructura Formal	El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos					2.0
Original	Este instrumento es elaboración propia, de lo contrario se menciona la fuente.					2.0
PUNTAJE PARCIAL						2.0
PROMEDIO FINAL						2.0

Opinión del experto

.....
.....



 Lic. Jennifer Toapanta

Puno, 20 de Octubre del 2022



ANEXO 7: Ficha de consentimiento informado.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO -PUNO.

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL.

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL.



FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LOS
EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA SECTORIAL “A”, POLICIA
NACIONAL DEL PERÚ (PNP), PUNO – 2022.**

Yo estoy de acuerdo en participar en la presente investigación, cuyo objetivo es; Identificar la relación existente entre el Engagement y el Clima Laboral de los Efectivos Policiales de la comisaria sectorial “A”, Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022. Siendo consciente que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración. Permito que la información obtenida sea utilizada con fines exclusivos solo para la investigación.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DEL INVESTIGADOR

Fecha:.....de.....del 20.....



ANEXO 8: Ficha Técnica

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO -PUNO.

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL.

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL.

FICHA TÉCNICA



La escala de UWES-17 (Utrecht Work Engagement Scale) es un cuestionario que mide el compromiso laboral en tres dimensiones diferentes: vigor, dedicación y absorción. A continuación, se presenta la ficha técnica de esta escala:

Autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

Nombre de la escala: Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

Adaptación al Perú: Ritzy Cárdenas (2016)

Año de publicación: 2003

Cantidad de ítems: 17

Administración: Puede ser colectiva o individual dependiendo el uso del instrumento.

Ámbito: Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial “A” PNP-Puno.

Duración: 5 a 10 minutos

Dimensiones evaluadas: Vigor, Dedicación y Absorción.

Fiabilidad: la confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del Alfa de Cronbach la cual se encuentra en un 0,993 lo que permite inferir la alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable,

Validez: La escala de UWES-17 ha demostrado una alta validez discriminante y convergente en varios estudios, lo que indica que su uso es válido para medir el engagement en diferentes contextos y poblaciones.



ANEXO 9: Ficha Técnica



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO -PUNO.

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL.

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL.

FICHA TÉCNICA



La Escala Clima Laboral de Sonia Palma, publicada en el año 2004, es una herramienta diseñada para medir aspectos relacionados con el ambiente de trabajo y la percepción de los trabajadores. A continuación, se presenta la ficha técnica de esta escala:

Autor: Sonia Palma Carrillo

Año de publicación: 2004

Nombre de la escala: Escala de Clima Laboral CL-SPC

Cantidad de ítems: 50

Administración: Individual o colectiva.

Duración: de 20 a 25 minutos.

Dimensiones evaluadas: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

Fiabilidad: la confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del Alfa de Cronbach la cual se encuentra en un 0,998 lo que permite inferir la alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.



ANEXO 10 : Procesamiento estadístico en el programa SPSS V. 22.

*DATOS_POR_DIMENSIONES.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

8 : AGRUPO_ENGAGE... 1 Visible: 88 de 88 variables

	V_1	V_2	V_3	V_4	V_5	V_6	DE_1	DE_2	DE_3	DE_4	DE_5	AB_1	AB_2	AB_3	AB_4	AB_5	AB_6	DI (VI)	AUTO_1	AUTO_2	AUTO_3	AUTO_4	AUTO_5	AUTO_6	AUTO_7
1	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nun...	Casi...	Casi...	Casi...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Ningu...							
2	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nun...	Casi...	Casi...	Casi...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Ningu...							
3	Casi...	Casi...	Casi...	Nunca...	Rara...	Casi...	Nun...	Casi...	Casi...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Ningu...							
4	Casi...	Casi...	Casi...	Nunca...	Rara...	Casi...	Nun...	Rara...	Casi...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Ningu...							
5	Casi...	Casi...	Casi...	Nunca...	A ve...	Casi...	Nun...	Rara...	Rara...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Ningu...							
6	Casi...	Raram...	Casi...	Casi...	A ve...	Casi...	Nun...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Ningu...							
7	Raram...	Raram...	Raram...	Casi...	A ve...	Rara...	Casi...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Ningu...							
8	Raram...	Raram...	Raram...	Casi...	A ve...	Rara...	Casi...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...
9	Raram...	A vec...	Raram...	Casi...	A ve...	Rara...	Casi...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...
10	Raram...	A vec...	Raram...	Casi...	A ve...	Rara...	Casi...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...
11	Raram...	A vec...	Raram...	Casi...	A ve...	Rara...	Casi...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...
12	A vec...	A vec...	Raram...	Casi...	A ve...	Rara...	Casi...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Nunca...	Nunca...	Nunca...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...	Poco	Ningu...	Ningu...
13	A vec...	A vec...	Raram...	Raram...	A ve...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Casi...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
14	A vec...	A vec...	Raram...	Raram...	A ve...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Casi...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
15	A vec...	A vec...	Raram...	Raram...	A ve...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Nun...	Casi...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
16	A vec...	A vec...	Raram...	Raram...	A m...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Casi...	Casi...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
17	A vec...	A vec...	Raram...	Raram...	A m...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Casi...	Casi...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
18	A vec...	A vec...	Raram...	Raram...	A m...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Casi...	Casi...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
19	A vec...	A vec...	A vec...	Raram...	A m...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Casi...	Casi...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
20	A vec...	A vec...	A vec...	Raram...	A m...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Casi...	Casi...	Nunca...	Casi...	Casi...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
21	A vec...	A vec...	A vec...	Raram...	A m...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Casi...	Casi...	Nunca...	Raram...	Raram...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
22	A vec...	A vec...	A vec...	Raram...	A m...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Rara...	Casi...	Casi...	Nunca...	Raram...	Raram...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...
23	A vec...	A men...	A vec...	Raram...	A m...	A ve...	Rara...	A ve...	Rara...	Raram...	Casi...	Raram...	Nunca...	Raram...	Raram...	Nunca...	Nunca...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...	Poco	Ningu...

Vista de datos Vista de variables

Abierto documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo

*DATOS_POR_DIMENSIONES.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

8 : AGRUPO_ENGAGE... 1 Visible: 88 de 88 variables

	V_1	V_2	V_3	V_4	V_5	V_6	DE_1	DE_2	DE_3	DE_4	DE_5	AB_1	AB_2	AB_3	AB_4	AB_5	AB_6	DI (VI)	AUTO_1	AUTO_2	AUTO_3	AUTO_4	AUTO_5	AUTO_6	AUTO_7
1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	0	2	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	0	2	1	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	0	3	1	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
6	1	2	1	1	3	1	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
7	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2	1	1	2	1
8	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	2	1	1	2	1
9	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	2	1	1	2	1
10	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	2	1	1	2	1
11	2	3	2	1	3	3	1	3	3	2	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	2	1	1	2	1
12	3	3	2	1	3	3	1	3	3	2	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	2	2	1	2	1
13	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	0	1	0	1	1	0	0	0	2	1	2	2	1	2	1
14	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	0	1	0	1	1	0	0	0	2	1	2	2	1	2	1
15	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	0	1	0	1	1	0	0	0	2	1	2	2	1	2	1
16	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	1	1	0	1	1	0	0	0	2	1	2	2	1	2	1
17	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	1	1	0	1	1	0	0	1	2	1	2	2	1	2	1
18	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	1	1	0	1	2	0	1	0	2	1	2	2	1	2	1
19	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	1	1	0	1	2	0	1	0	2	1	2	2	1	2	1
20	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	1	1	0	1	2	0	1	0	2	1	2	2	1	2	1
21	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	1	1	0	2	2	0	1	0	2	1	2	2	1	2	1
22	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	1	1	0	2	2	0	1	0	2	1	2	2	1	2	1
23	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	1	2	0	2	2	0	1	0	2	1	2	2	1	2	1

Vista de datos Vista de variables

Guardar este documento IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO 11: Prueba de Hipótesis Chi Cuadrado

Prueba de Hipótesis:

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	gl.	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	443,557 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	383,315	16	,000
Asociación lineal por lineal	165,477	1	,000
N de casos válidos	214		

a. 0 casillas (0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 41.

Datos de la Prueba Chi Cuadrada de Pearson que permiten verificar e interpretar la relación entre variables.

INTERPRETACIÓN:

La Prueba Chi cuadrada de Pearson, muestra un valor de (443,557^a) con 16 grados de libertad, superior al valor de la Chi cuadrada Tabulada, igual a (26,296) e igualmente, el valor de la Sig. asintótica (bilateral) es de 0,000 < 0,05, por lo que, la relación es significativa, ya que, se está empleando un coeficiente de confianza del 95%. Entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) que indica que: Existe relación significativa entre el Engagement y el Clima Laboral del personal de la Comisaría Sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno -2022.

Interpretación según los datos del cuadro, para verificar si la relación de ambas variables es significativa o no, y con ello se aceptará o se rechazará la hipótesis planteada.

g.d.l	Nivel de significancia, considerada en la investigación.															g.d.l
	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20

ANEXO 12: Evidencias fotográficas

IMAGEN 01



Ilustración 01: Inicio de la aplicación de la encuesta, a los efectivos Policiales de la comisaria Sectorial “A” – Puno.

IMAGEN 02



Ilustración 02: Explicación del proceso del llenado de la encuesta.

IMAGEN 03



Ilustración 03: Entrega – llenado y supervisión del instrumento.

IMAGEN 04



Ilustración 04: Finalización de la aplicación del instrumento.



ANEXO 13: Declaración Jurada



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



VRI
Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo SINTHIA MELISA ZAMBRANO QUINO
identificado con DNI 73044138 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
“ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LOS EFECTIVOS
POLICIALES DE LA COMISARIA SECTORIAL “A”, POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ
(PNP), PUNO – 2022.”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 17 de AGOSTO del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 14: Autorización para el depósito de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo SINTHIA MELISA ZAMBRANO QUINO
identificado con DNI 73044138 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DE LOS EFECTIVOS

POLICIALES DE LA COMISARIA SECTORIAL "A", POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

(PNP), PUNO – 2022.”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexas, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 17 de AGOSTO del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella