

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la  
Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023**

**TESIS**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración**

**Autoras:**

**Angee Paola Granados Peña**

**Mercy Bertilda Quevedo Llacsahuanca**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la  
Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Mg. Richard Augusto Garavito Criollo (presidente)**

**ORCID: 0000-0002-2371-2014**

**Mg. Rosa Yessenia Mimbela Sánchez (secretario)**

**ORCID:0000-0002-3474-1478**

**Mg. Alex Alfrehth Armestar Amaya (vocal)**

**ORCID: 0000-0002-0879-7232**

**Tumbes, 2025**

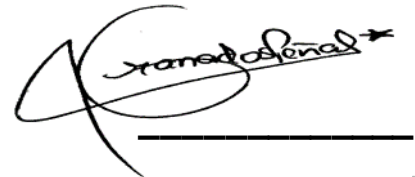
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la  
Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023**

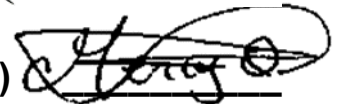
**Los suscritos declaramos que el informe de tesis es original en su  
contenido y forma.**

**Bach. Granados Peña, Angee Paola (Autor)**



---

**Bach. Quevedo Llacsahuanca, Mercy Bertilda (Autor)**



---

**Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth (Asesor)**



---

**ORCID: 0000-0002-0879-7232**

**Tumbes, 2025**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
[fce-seccadematica1untumbes.edu.pe](http://fce-seccadematica1untumbes.edu.pe)



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (presencial)

En Tumbes, a los 10 días del mes julio del dos mil veinticinco, siendo las 12:00 PM horas, en el AUDITELO de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 213-2024/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Mg. Richard Augusto Garavito Criollo (Presidente) Mg. Rosa Yessenia Mimbela Sánchez (Secretario) Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya como Aesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, presentada por las bachilleres: Angee Paola Granados Peña y Mercy Bertilda Quevedo Llacsahuanca, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a las Bachilleres: Angee Paola Granados Peña y Mercy Bertilda Quevedo Llacsahuanca con calificativo: MUY BUENO.

Se hace conocer a las sustentantes, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica:

En consecuencia, queda APTAS para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 13 horas 15 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 10 de julio del 2025

  
DNI N° 60370635  
Código ORCID N° 0000-0002-2371-2014  
Presidente (a) Mg. Richard Augusto Garavito Criollo

  
DNI N° 4527541  
Código ORCID N° 0000-0002-3474-1478  
Secretario (a) Mg. Rosa Yessenia Mimbela Sánchez

  
DNI N° 41737972  
Código ORCID N° 0000-0002-0879-7232  
Vocal Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya

C c:  
Jurados (2)  
Aesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

## INFORME DE SIMILITUD

Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorioslatinoamericanos.uchile.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unjbg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>11</b>	<b>repositorio.undc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>12</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

Intendencia Regional de Tumbes  
Sede: Av. Libertador 1000  
Tumbes - Tumbes

13	<b>culturizando.com</b> Fuente de Internet	<1 %
14	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<1 %
15	<b>Submitted to Universidad de San Martín de Porres</b> Trabajo del estudiante	<1 %
16	<b>doaj.org</b> Fuente de Internet	<1 %
17	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
18	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<1 %
19	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Perú</b> Trabajo del estudiante	<1 %
20	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
21	<b>Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote</b> Trabajo del estudiante	<1 %
22	<b>Submitted to Universidad Científica del Sur</b> Trabajo del estudiante	<1 %
23	<b>Submitted to Universidad Tecnológica del Perú</b> Trabajo del estudiante	<1 %
24	<b>worldwidescience.org</b> Fuente de Internet	<1 %
25	<b>Núñez Saavedra, Luis Elfer. "Motivación escolar y su relación con el logro de competencias en el área de Ciencias Sociales en los estudiantes del Colegio Parroquial Franciscano San Román Juliaca 2024."</b>	<1 %



**Luis Elfer Núñez Saavedra**  
 DNI: 70900000  
 C.º de Colección: 1000  
 C.º de Colección: 1000

---

## Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

26

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

< 1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Apagado

Mg. Ana Arellano Amador Amador  
CNC N° 8018-8018-4873-3102  
Registro de Copia N° 8129  
CLAD - 1997013

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía, mi fortaleza por darme la vida, sabiduría y perseverancia para llegar hasta aquí. A mi madre, por su amor infinito, sus sacrificios silenciosos y su fe inquebrantable en mí. A mi padre, por su apoyo constante, por sus sabios consejos y por enseñarme a nunca rendirme. A ustedes, les dedico con todo mi corazón este logro que también es suyo.

***Angee Paola Granados Peña***

A Dios, por mantenerme con vida, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar. A mi madre y hermano que me cuidan y me guían desde el cielo. A mi pareja Marlon, por su apoyo incondicional. También al resto de mi familia, gracias por apoyarme en todo momento y por creer en mí.

***Mercy Bertilda Quevedo Llacsahuanca***

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por ser mi apoyo en cada paso de este camino. A la Escuela Profesional de Administración y a la Universidad Nacional de Tumbes, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente en un entorno de crecimiento académico y personal. A mi asesor de tesis, Mg. Alex Armestar Amaya, por su valioso acompañamiento durante este proceso. Gracias a todos los que, de alguna manera, fueron parte de esta etapa. Nunca olvidaré su apoyo.

***Angee Paola Granados Peña***

A Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta. A los profesores de la Universidad Nacional de Tumbes, por sus enseñanzas. A mi asesor de tesis, Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya, por ser mi guía en la elaboración de esta tesis.

***Mercy Bertilda Quevedo Llacsahuanca***

## ÍNDICE GENERAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iv
INFORME DE SIMILITUD .....	v
<i>DEDICATORIA</i> .....	viii
<i>AGRADECIMIENTOS</i> .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvi
RESUMEN .....	17
ABSTRACT.....	18
I. INTRODUCCION.....	19
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	26
2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS .....	26
2.1.1. Engagement.....	26
2.1.2. Satisfacción laboral.....	29
2.2. ANTECEDENTES.....	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	40
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	41
3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	41
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	42
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	44
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	45
3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	48
3.6. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD.....	48
3.7. VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN.....	50
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	52

4.1. RESULTADOS.....	52
4.2. DISCUSIÓN.....	81
V. CONCLUSIONES .....	87
VI. RECOMENDACIONES .....	90
X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	92
ANEXOS.....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	<i>Indicadores e ítems de la variable engagement</i>	50
TABLA 2	<i>Indicadores e ítems de la variable satisfacción laboral</i>	51
TABLA 3	<i>En su ambiente laboral se siente lleno de energía necesaria para realizar sus actividades laborales</i>	52
TABLA 4	<i>Incluso cuando las cosas se complican, continúa trabajando</i>	53
	<i>Incluso cuando las cosas se complican, continúa trabajando.</i>	53
TABLA 5	<i>Al despertar por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar</i>	54
TABLA 6	<i>Siente el deseo de esforzarse durante sus actividades laborales</i>	56
TABLA 7	<i>Siente entusiasmo por su trabajo en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL</i>	57
TABLA 8	<i>Sus funciones, actividades y tareas en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL se encuentran llenos de significado y propósito</i>	58
TABLA 9	<i>Se siente orgulloso con el trabajo que realiza en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL</i>	59
TABLA 10	<i>Su trabajo a desarrollar es desafiante para asumir retos personales y organizacionales</i>	60
TABLA 11	<i>El tiempo transcurre rápido cuando está trabajando</i>	61
TABLA 12	<i>Se centra tanto en su trabajo que se olvida de lo que pasa a su alrededor en sí</i>	62
TABLA 13	<i>Al desarrollar sus actividades laborales se siente feliz</i>	63
TABLA 14	<i>Le es difícil desconectarse de su trabajo que ejecuta en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL</i>	64
TABLA 15	<i>Considera justo su salario</i>	66
TABLA 16	<i>Se aplica reconocimiento y/o distinción por un trabajo efectivo</i>	67

TABLA 17 <i>Cuenta con los recursos y equipos necesarios para desarrollar satisfactoriamente su trabajo</i> .....	68
TABLA 18 <i>La institución le brinda un plan de carrera para el desarrollo profesional y/o personal</i> .....	69
TABLA 19 <i>Cuenta con los recursos y equipos necesarios para desarrollar satisfactoriamente su trabajo</i> .....	70
TABLA 20 <i>Considera que las instalaciones e infraestructura de su trabajo es cómodo y seguro para realizar sus tareas</i> .....	71
TABLA 21 <i>Los reglamentos y manuales organizacionales le permiten desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo</i> .....	72
TABLA 22 <i>Considera que existe un equilibrio entre la vida laboral / personal</i> .....	73
TABLA 23 <i>Sus superiores directos le brindan apoyo, orientación y retroalimentación constructiva en su trabajo</i> .....	75
TABLA 24 <i>Existe una comunicación fluida y efectiva con sus superiores y compañeros</i> .....	76
TABLA 25 <i>Sus colegas le ayudan a resolver problemas o superar desafíos laborales</i> .....	77
TABLA 26 <i>Existe un ambiente de trabajo agradable, donde se promueva y respete el intercambio de ideas y el trabajo en equipo</i> .....	78
TABLA 27 <i>Engagement y Satisfacción Laboral</i> .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 En su ambiente laboral se siente lleno de energía necesaria para realizar sus actividades laborales.....	53
Figura 2 <i>Incluso cuando las cosas se complican, continúa trabajando.....</i>	54
Figura 3 <i>Al despertar por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar .....</i>	55
Figura 4 <i>Siente el deseo de esforzarse durante sus actividades laborales.....</i>	56
Figura 5 <i>Siente entusiasmo por su trabajo en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL .....</i>	57
Figura 6 <i>Sus funciones, actividades y tareas en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL se encuentran llenos de significado y propósito .....</i>	58
Figura 7 <i>Se siente orgulloso con el trabajo que realiza en la Intendencia Regional de .....</i>	59
Figura 8 Su trabajo a desarrollar es desafiante para asumir retos personales y organizacionales.....	60
Figura 9 <i>El tiempo transcurre rápido cuando está trabajando .....</i>	62
Figura 10 <i>Se centra tanto en su trabajo que se olvida de lo que pasa a su alrededor en sí .....</i>	63
Figura 11 Al desarrollar sus actividades laborales se siente feliz.....	64
Figura 12 <i>Le es difícil desconectarse de su trabajo que ejecuta en la Intendencia .....</i>	65
Figura 13 <i>Considera justo su salario.....</i>	66
Figura 14 <i>Se aplica reconocimiento y/o distinción por un trabajo efectivo .</i>	67
Figura 15 <i>Las capacitaciones brindadas le permiten adquirir nuevas habilidades y conocimiento para su trabajo .....</i>	68
Figura 16 La institución le brinda un plan de carrera para el desarrollo profesional y/o personal .....	69
Figura 17 <i>Cuenta con los recursos y equipos necesarios para desarrollar satisfactoriamente su trabajo .....</i>	71
Figura 18 <i>Considera que las instalaciones e infraestructura de su trabajo es cómodo y seguro para realizar sus tareas .....</i>	72

Figura 19 <i>Los reglamentos y manuales organizacionales le permiten desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo</i> .....	73
Figura 20 <i>Considera que existe un equilibrio entre la vida laboral / personal</i> .	74
Figura 21 <i>Sus superiores directos le brindan apoyo, orientación y retroalimentación constructiva en su trabajo</i> .....	75
Figura 22 <i>Existe una comunicación fluida y efectiva con sus superiores y compañeros.</i> .....	76
Figura 23 <i>Sus colegas le ayudan a resolver problemas o superar desafíos laborales.</i> .....	77
Figura 24 <i>Existe un ambiente de trabajo agradable, donde se promueva y respete el intercambio de ideas y el trabajo en equipo.</i> .....	78
Figura 25 <i>Engagement y Satisfacción Laboral</i> .....	80

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	100
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	102
Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis .....	103
Anexo 4: Cuestionarios.....	104
Anexo 5: Análisis de fiabilidad variable engagement.....	108
Anexo 6: Análisis de fiabilidad variable satisfacción laboral.....	109
Anexo 7: Validación de los instrumentos .....	110
Anexo 8: Certificación e originalidad.....	116

## RESUMEN

Esta investigación se orienta a evaluar el grado de vinculación afectiva y satisfacción profesional en el equipo administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes "SUNAFIL". El engagement se entiende como un estado psicológico favorable que se caracteriza por una energía elevada, un compromiso profundo y una concentración intensa en las tareas laborales. La satisfacción en el trabajo como una inclinación estable y positiva hacia las labores, fundamentada en los valores y creencias forjadas a partir de la experiencia profesional. Para la obtención de estos datos se diseñó un cuestionario compuesto por 17 ítems, orientado a captar las distintas dimensiones e indicadores inherentes a ambas variables. Cada pregunta fue evaluada mediante una escala de Likert, en la que se asignaron los valores: 3 (De Acuerdo), 2 (Indeciso) y 1 (En Desacuerdo). La aplicación de este instrumento se realizó a una muestra de 25 colaboradores, empleando una metodología de tipo aplicativo, descriptiva y explicativa, en un marco no experimental y transversal. Los hallazgos de este estudio indican que el 84 % de los colaboradores se ubica en el nivel alto tanto en engagement como en satisfacción laboral, lo que evidencia una sólida relación entre el compromiso de los empleados y el entorno organizacional. Dichos resultados sugieren que una mayor conexión emocional y profesional contribuye de manera significativa a un ambiente de trabajo positivo y, por ende, a un mejor desempeño institucional. En suma, el estudio confirma que altos niveles de engagement y satisfacción laboral se reflejan en una mayor cohesión y rendimiento dentro de la institución, aportando evidencia para la formulación de estrategias orientadas a mejorar el clima laboral.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, engagement, actitudes, compromiso, Organización.

## ABSTRACT

This research aims to evaluate the degree of emotional connection and professional satisfaction in the administrative team of the Regional Government of Tumbes "SUNAFIL". Engagement is understood as a favorable psychological state characterized by high energy, deep commitment and intense concentration on work tasks, job satisfaction as a stable and positive inclination towards work, based on values and beliefs forged from professional experience. To obtain this data, a questionnaire composed of 17 items was designed, aimed at capturing the different dimensions and indicators inherent to both variables. Each question was evaluated using a Likert scale, in which the values were assigned: 3 (Agree), 2 (Undecided) and 1 (Disagree). The application of this instrument was carried out on a sample of 25 collaborators, using an applicative, descriptive and explanatory methodology, in a non-experimental and transversal framework. The findings of this study indicate that 84 % of employees are at a high level in both engagement and job satisfaction, which shows a strong relationship between employee engagement and the organizational environment. These results suggest that greater emotional and professional connection contributes significantly to a positive work environment and, therefore, to better institutional performance. In short, the study confirms that high levels of engagement and job satisfaction are reflected in greater cohesion and performance within the institution, providing evidence for the formulation of strategies aimed at improving the work environment.

**Keywords:** Job satisfaction, engagement, attitudes, commitment, Organization.

## I. INTRODUCCIÓN

En toda organización, sin mencionar su naturaleza y finalidad de su creación, son integradas por personas que proporcionan a las organizaciones sus capacidades y destrezas, con el propósito de conseguir objetivos comunes enfocados en las misiones y visiones debido a la importancia de las empresas en el contexto actual, es fundamental que todos los miembros estén altamente comprometidos, demuestren entusiasmo, participación, pasión y energía en las actividades que realizan en su centro de trabajo, por lo que, a esto se le conoce como el engagement, (Macey & Schneider, 2008) ; siendo esta una de las capacidades más importantes en la actualidad en las organizaciones.

(Salanova & Schaufeli, 2009) nos indica que los colaboradores comprometidos (engaged) realizan su trabajo con mayor energía y están con toda la disposición de llevar a cabo sus conocimientos, aplicando a la vez sus facultades y destrezas. Con ello, es evidente que se está ante colaboradores que disfrutan mejor la manera en que llevan a cabo sus tareas laborales, manifiestan y expresan emociones agradables, se sienten que ahí pueden alcanzar un desarrollo personal, laboral, de bienestar, y así alcanzan a comprometerse con la organización y llegar a tener satisfacción laboral.

Entendiéndose como satisfacción laboral según (Robbins, 1998) como un conjunto de emociones y percepciones que experimenta el empleado respecto a su organización y al rol que desempeña dentro de ella.

Según (Arevalo & Leveau, 2020), los colaboradores que se encuentren satisfechos buscan adecuarse más a su trabajo y tienen una facilidad en el manejo del trabajo bajo presión en situaciones de frustración, que en caso contrario sería los empleados que se encuentran insatisfechos, generalmente hayan problemas en cada paso que dan y no observan posibles soluciones o incluso oportunidades que se puedan dar en medio de dificultades.

Por otro lado, en la administración pública a la actualidad, se enfrenta el desafío de tener una mejor gestión con la efectividad, el rendimiento y la excelencia en los servicios ofrecidos a los ciudadanos, por lo cual se necesita personas que quieran hacer bien y mejor sus labores, a fin de que se cubra las necesidades y demandas de los ciudadanos.

En nuestro País, existen escasos trabajos de investigación relacionados al tema en particular, es decir, al engagement y satisfacción laboral en instituciones públicas, en este caso en la SUNAFIL. Para poder analizar y reconsiderar de una manera más holística y teniendo una amplia visión sobre el tema en cuestión, nos permitirá comprobar cuáles son las relaciones que lo comprometen al colaborador a identificarse como también a involucrarse en todo momento en su trabajo, y que, además, perdure mayor tiempo en ella.

Aún no se tiene una clara concientización en las acciones a realizar sobre un buen engagement en las organizaciones e instituciones de la administración pública, y según el Código de Ética de la Función Pública en el numeral 4.3, menciona que el servidor público al momento que ingresa a realizar sus funciones implica familiarizarse con el presente código y comprometerse a su estricto cumplimiento, y conllevar a que el servidor cumpla aquellas normas, denota que el servidor se sienta comprometido con las actividades que realiza en función de la comunidad. Pero según (Prialé, 2023); nos hace mencion en la nota de prensa del Ministerio Publico Fiscalía de la Nación, que tan solo en enero del 2023, recibió más de 700 denuncias de presuntos hechos

de corrupción, así mismo, según el diario Gestión, La Contraloría General de la República ha reactivado su función sancionadora y comenzará este año procedimientos contra funcionarios que, según se ha observado, cometieron irregularidades en varios procesos durante 2022. En total, se han identificado 8,730 funcionarios públicos con posibles responsabilidades en el ámbito penal, civil y administrativo debido a una gestión inapropiada de los fondos públicos.

El objetivo de esta investigación fue evaluar la presencia de engagement y satisfacción laboral entre el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL. Esta institución pública tiene como misión garantizar los derechos laborales, y proporcionar condiciones óptimas para el desempeño de sus actividades, así como asegurar la salud y seguridad en el trabajo. En este contexto, se pretendió analizar la situación actual de los empleados, determinar el nivel de compromiso y satisfacción que experimentan, y explorar las actitudes hacia su trabajo. Además, se buscó identificar posibles factores que puedan estar contribuyendo a la insatisfacción laboral.

Como se puede observar es una realidad que se viene viviendo hasta la actualidad, y con el afán de contribuir con el cambio y mejorar en nuestros servicios del estado, es que se planteó la presente investigación denominada Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

Con el paso del tiempo, la sociedad se ha visto en la necesidad de adecuarse a los nuevos y constantes cambios que se han ido generando, en donde se ha mostrado un crecimiento económico, tecnológico, global y un mundo cada vez más modernizado. Esto ha producido que las organizaciones se vean en la necesidad de innovar sus métodos de gestión, de dirección con el propósito de sobrevivir en un mundo tan competitivo (Bobadilla et. al, 2015). Según el autor nos hace mención que las organizaciones deben buscar prácticas y estrategias adecuadas donde estén dirigidas en la búsqueda sobre la importancia que tienen los trabajadores dentro de las empresas, ya que estos mismos cumplen un papel fundamental en la obtención de los logros y objetivos organizacionales.

Por esta razón, muchas empresas todavía no comprenden completamente la relevancia del factor humano y cómo el engagement y la satisfacción laboral impactan en el desempeño de sus colaboradores.

Engagement en el ámbito internacional, según Vargas (2021), los trabajadores a nivel internacional constantemente llegan a experimentar una falta de propósito, de confianza y conexión en su centro de labores. Según el estudio comparativo del compromiso Global de los colaboradores realizado en Great Place To Work, manifiesta como es que se encuentran en su ambiente de trabajo. El estudio realizó una encuesta a más de 14 000 trabajadores en 37 países, determinando un índice de engagement en esos países, donde se halló que solo aproximadamente la mitad de los trabajadores en todo el mundo están apreciando un buen lugar para laborar, siendo en América Latina sólo el 60% de los colaboradores reportan un empleo positivo, y en Europa un 52% de los colaboradores demuestran una experiencia de empleo positiva.

Asimismo nos menciona que la mayoría de lugares tienen problemas para retener a sus talentos, donde los trabajadores demuestran que no tienen intenciones de quedarse con su empleador, como también demuestran que tienen dificultades para atraer nuevos colaboradores con buenas capacidades, ya que estos mismos no recomiendan a sus empleadores.

Engagement en el ámbito nacional, el mayor anhelo de las organizaciones de hoy en día, es poder contar con colaboradores que por sí solos, den su mejor esfuerzo y que, además no solo se limiten a ejecutar lo que les solicite, es decir, que hagan más y mejor su trabajo. Llegar a alcanzar ese estado positivo del trabajador es, justamente, la finalidad del engagement. Las empresas peruanas ahora buscan ese objetivo, no obstante para una apropiada gestión de esta variable se necesita entender muy bien este concepto (Alalú, et. al., 2018).

Según el Diario Gestión (2015), en Perú, más del 85% de los líderes en Recursos Humanos y en diversas organizaciones destacan la ausencia de engagement como uno de los principales problemas que enfrentan las empresas. Sin embargo, más del 55% de estos líderes señalan que no cuentan con programas efectivos para fomentar

el engagement. Además, solo el 12 % ha implementado iniciativas que refuercen la cultura organizacional, mientras que únicamente el 7 % de las organizaciones se enfoca en promover y mejorar el engagement y la retención de sus empleados.

Asimismo, según (Calizaya, et. al, 2020) en su estudio realizado sobre el nivel de compromiso laboral en 477 colaboradores de dos gobiernos locales de la ciudad de Arequipa, se da a conocer un bajo nivel de engagement en los colaboradores, ya que estos mismos no han percibido un estado psicológico positivo hacia su centro de trabajo, para llegar a entusiasmarse, identificarse, involucrarse, y se pueda sentir conforme en su ambiente de trabajo. Esto debido a que, sus condiciones de trabajo no les asegura una buena calidad de vida en sus labores, o se sienten utilizados y poco valorados, por lo que, muchas veces su continuidad en el trabajo se da porque es su única fuente de ingresos para subsistir. Asimismo, los autores nos mencionan que es necesario seguir realizando estudios del engagement laboral relacionados al sector público para tener una mejor comprensión de lo que les satisface y reconocer sus necesidades y perspectivas, con ello mejorar el nivel de engagement como también en la dedicación hacia su trabajo.

Engagement en el ámbito local, en la ciudad de Tumbes actualmente existen pocos trabajos relacionados al engagement y satisfacción laboral, por ello es necesario realizar estudios ya que normalmente no existe esa cultura del compromiso laboral, escazamente la organización busca motivar, empoderar y respetar a sus empleados, como también que se sientan que se encuentran en un ambiente de trabajo favorable.

Satisfacción en el ámbito internacional, según (Colombo, 2022), nos hace mención sobre el índice de satisfacción laboral en Latinoamérica a la actualidad, donde cuestiona la salud mental e indica la presencia de Burnout, en la cual se realizó una encuesta de un poco más de 5000 personas de grandes y medianas empresas privadas de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, sacando un porcentaje de las personas que consideran renunciar, siendo el 42% indicaron sentirse agotados y el 48% con depresión o ansiedad. Estos indicadores demuestran que es necesario que las empresas puedan de manera anticipada a saber detectarlo a tiempo y a prevenirlo.

El síndrome burnout es justamente lo contrario al engagement, y fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) siendo este un desgaste o agotamiento laboral que está relacionado con el estrés laboral, agotamiento emocional o físico, y que además, conlleva a una falta de sensación de logro y pérdida de identidad de la persona (Saborío & Hidalgo, 2015).

Satisfacción en el ámbito nacional, según el Diario Gestión (2014), se llevó a cabo una encuesta de satisfacción laboral en la ciudad de Lima, Arequipa y Chiclayo, se tomó como muestra a 1500 colaboradores correspondientes a los sectores de servicios, telecomunicaciones, minería, retail y banca. En consecuencia, más del 40% de las personas manifestaron no sentirse a gusto en su ambiente de trabajo, lo cual esto conlleva a afectar su compromiso y su rendimiento a la hora de llevar a cabo sus funciones. En efecto, las empresas podrían producir pérdidas del talento humano, lo cual traería consigo mayores costos para la empresa, todo esto en caso que estas mismas no tengan en cuenta las percepciones de sus colaboradores respecto al ambiente de trabajo en el cual se desarrollan.

Satisfacción en el ámbito local, a la actualidad, en algunas instituciones públicas en Tumbes siguen existiendo una falta de satisfacción laboral, que afectan en las actitudes y aptitudes de los colaboradores, por la falta de motivación de las mismas. Y que, como consecuencia muchas veces se ve afectado a la atención de los usuarios y el decrecimiento de las Instituciones, como en el caso de las municipalidades (Villarreal, 2016).

Esta investigación se centro en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, una entidad pública dedicada a asegurar el respeto de los derechos laborales y a fomentar condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades de sus empleados, incluyendo su salud y seguridad en el trabajo. El objetivo general fue determinar el nivel del engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023, así como sus objetivos específicos: a) Describir el vigor del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023, b) Analizar la

dedicación del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023. c) Explicar la absorción del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023. d) Conocer las recompensas del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023. e) Establecer las condiciones favorables del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023 y f) Describir el compañerismo del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

La investigación busco analizar la situación actual de los trabajadores y evaluar la existencia de engagement y satisfacción laboral. Se busca así comprender el nivel de compromiso, las actitudes hacia el trabajo, y detectar posibles fuentes de insatisfacción laboral. Por ello, la presente investigación va enfocada a determinar si existe el engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL.

A continuación, se presenta una versión reescrita de la estructura del documento: El escrito se divide en varios apartados, que se detallan a continuación:

Capítulo I introducción, donde se plantea la problemática, se establecen los objetivos y se expone la justificación de la investigación.

Capítulo II reúne el marco teórico y científico de las variables, incluyendo antecedentes relevantes y la definición de términos esenciales.

Capítulo III describe los materiales y métodos empleados, las hipótesis planteadas y las técnicas de recolección de datos utilizadas.

Capítulo IV presenta los resultados, hallazgos obtenidos junto con su análisis e interpretación.

Finalmente, los Capítulos V, VI, VII y VIII incluyen, respectivamente, las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía consultada y los anexos.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS

Este estudio hace mención a dos temas doctrinales inmersos dentro de la administración como son el engagement y satisfacción laboral. En este capítulo se abordarán los conceptos fundamentales relacionados con el tema que permitan dar las bases necesarias para la presente investigación, de esta manera, desarrollaremos el marco teórico.

#### 2.1.1. Engagement

Antes de poder brindar conceptualizaciones sobre el tema en cuestión, veamos desde donde se origina, que es en función de una investigación que se centra en el Burnout, que según Freuderberger (1974) citado por Parra (2010), se entendía como una serie de emociones negativas agotamiento emocional persistente, fatiga corporal, disminución del entusiasmo por el trabajo, escasa satisfacción personal y despersonalización en el trato y cuidado de los empleados. En resumen según Parra (2010) detalla que la palabra burnout traducido al castellano significa el concepto de estar quemado en el trabajo refleja un estado emocional de agotamiento profundo, comparado con la imagen de un fuego que se apaga o una batería que se queda sin carga.

En un artículo de 1990 en la Academy of Management Journal, William Khan introduce por primera vez el concepto de engagement, definiéndolo como: El aprovechamiento de los miembros de la organización en sus roles laborales se manifiesta a través de su participación física, cognitiva, emocional y mental durante el desempeño de sus

funciones. Este aprovechamiento se origina en la interacción activa y comprometida que los trabajadores tienen con sus responsabilidades.

Este concepto se enfoca en cómo los empleados ejecutan sus tareas en el entorno laboral. Cuando los colaboradores mantienen altos niveles de energía física, emocional, cognitiva y mental para cumplir con sus responsabilidades y alcanzar las metas de la empresa, se puede afirmar que muestran un fuerte compromiso con la organización. Esto se refleja en un desempeño excepcional en el cumplimiento de sus deberes.

### Importancia del engagement

Como menciona (Bosch, et. al, 2021) Es importante señalar esto "porque observar el compromiso laboral de una empresa es una ventaja competitiva que proviene del uso de información sobre la energía de los compañeros de trabajo para aumentar la productividad" (p. 3). Este indicador proporciona información sobre el esfuerzo de los empleados en su vida diaria y así ayuda a explicar el nivel de actividad, la eficiencia operativa, la excelencia en el servicio y otros indicadores cruciales para la gestión de la empresa.

### Los trabajadores y el engagement

(Salanova & Schaufeli, 2009) cita a Ulrich (1997) quien indica que el capital humano está ganando una relevancia creciente en las organizaciones que hoy requieren empleados psicológicamente comprometidos con su trabajo. Los empleados necesitan una variedad de habilidades para lograr un desempeño óptimo y alcanzar su máximo potencial en el mundo laboral actual. (pp.64-65).

## Engagement laboral

(Cárdenas, 2014) Se ha llegado a entender que el trabajo representa una necesidad fundamental para las personas, ya que, en su mejor expresión, proporciona beneficios económicos, autorrealización, desarrollo personal, interacción social, mejora de la autoimagen, y habilidades para afrontar desafíos, entre otros aspectos que enriquecen el bienestar individual. No obstante, la forma en que estas ventajas se perciben puede variar de una persona a otra, dado que cada individuo enfrenta sus experiencias laborales de manera distinta, dependiendo de su autoconcepto y de los recursos disponibles.

(Bosch, et. al, 2021) menciona a Towler (2018), quien hace referencia al engagement Es el vínculo afectivo que un empleado establece con su empresa, el cual puede impactar su actitud y la intensidad con la que se involucra en sus tareas laborales (p.2).

## Dimensiones

Como establece (Quiroz & Muñoz, 2020) referido al engagement: El compromiso en el ámbito laboral se experimenta como un estado emocional, en lugar de un rasgo de personalidad fijo. Es una condición prolongada y persistente que puede ser mejorada para potenciar la energía y la productividad. Se manifiesta a través de la percepción de reconocimiento, la concentración y un disfrute general. Actualmente, el compromiso se desglosa en tres dimensiones distintas: Vigor, dedicación y la absorción.

(Bosch, et.al, 2021, p.4) los siguientes elementos los cuales forman parte de las dimensiones necesarias para medir el engagement, los cuales son:

Vigor: Hace alusión a la vitalidad que una persona puede dedicar a su trabajo y al entusiasmo que experimenta al iniciar su jornada o tarea (p.4). Es decir, Es la inclinación a dedicar esfuerzo en el trabajo, mantener un nivel bajo de cansancio y continuar con las tareas a pesar de los obstáculos y desafíos que puedan surgir.

Dedicación: “alude al entusiasmo, inspiración, orgullo y el alto reto percibido que siente la persona por su trabajo” (p.4).

Absorción: Se refiere a la satisfacción experimentada por una persona durante el trabajo, la habilidad para realizar sus tareas con energía y la sensación de inmersión en el trabajo, donde el paso del tiempo se vuelve casi imperceptible (p.4).

### 2.1.2. Satisfacción laboral

Para (Vallejo, 2010) La satisfacción laboral se define como la actitud que el empleado adopta hacia su trabajo, la cual está moldeada por sus creencias y valores personales. Esta actitud se forma a partir de las características actuales del puesto y las expectativas que el empleado tiene sobre cómo deberían ser dichas características (p.76).

(Ivancevich, et. Al, 2006) Sostiene que la actitud de un empleado hacia su puesto se origina en su percepción del mismo y en el nivel de compatibilidad entre el individuo y la organización. Así, la satisfacción laboral está influenciada por varios factores clave, entre los que destacan el salario, las funciones desempeñadas, las oportunidades de desarrollo, las relaciones con los compañeros, las condiciones laborales y la seguridad en el empleo (p.86).

En tal sentido y según los conceptos establecidos por los diferentes autores, se puede sintetizar que la satisfacción es la percepción que tiene el colaborador de los diferentes aspectos relacionados al lugar, ambiente, personas y condiciones de trabajo que lo hacen sentir satisfechos o cubren sus expectativas relacionadas a un adecuado lugar de trabajo.

(Dailey, 2012) menciona La satisfacción laboral es una actitud clave en el entorno laboral que modela de manera constante cómo los empleados perciben los eventos en su lugar de trabajo. Esta sección explora cómo esta actitud esencial del empleado influye en su desempeño profesional. (p.29).

## Determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral

Los factores que influyen en la satisfacción laboral pueden originarse tanto en el individuo como en la organización. Las variaciones en la personalidad de los empleados pueden impactar su satisfacción con diferentes aspectos del trabajo. Asimismo, el grado de satisfacción laboral está relacionado con la experiencia acumulada en el sector y con las expectativas de desafíos y responsabilidades en el ámbito laboral (Dailey, 2012,p.29).

## Actitudes y satisfacción en el trabajo

(Ivancevich, et. al, 2006, p.86) La satisfacción laboral se refiere a la forma en que las personas perciben su trabajo y cómo se sienten respecto a él. Esta actitud se origina a partir de su visión del trabajo y el grado en que se alinean sus expectativas con las de la organización. Uno de los aspectos más cruciales a considerar es identificar lo siguiente:

- a) Sueldo. La cantidad de dinero recibido como salario y la percepción de equidad en dicha compensación.
- b) Funciones. Nivel de interés en las tareas realizadas en el trabajo y en la medida en que estas proporcionan oportunidades para adquirir nuevos conocimientos y asumir responsabilidades.
- c) Oportunidades de ascenso. Acceso a oportunidades para avanzar profesionalmente.
- d) Supervisión. Capacidades técnicas y habilidades sociales del supervisor directo.
- e) Compañeros de trabajo. Nivel de competencia y respaldo ofrecido por los compañeros de trabajo, así como su grado de amabilidad y sociabilidad.

- f) Condiciones de trabajo. Nivel de confort y soporte que proporciona el entorno de trabajo para favorecer la productividad.
- g) Seguridad en el trabajo. Percepción de que el empleo en la organización es estable y es probable que se mantenga en el futuro.

#### Satisfacción y desempeño en el trabajo

(Ivancevich, et. al, 2006) Uno de los temas más debatidos y polémicos en la investigación sobre la satisfacción laboral es cómo se vincula con el rendimiento y la eficacia en el trabajo. Presentamos tres perspectivas generales para entender esta conexión:

- a) La satisfacción conduce al desempeño laboral,
- b) El desempeño conduce a la satisfacción laboral y
- c) La relación entre satisfacción y desempeño laboral está moderada por otras variables (por ejemplo, salario).

#### Características de la satisfacción laboral

(Robbins & Coulter, 2014,p.152) menciona los siguientes factores o elementos que permiten determinar la satisfacción laboral:

- a) Trabajo mentalmente desafiante, se conforma de tareas que requieran más esfuerzo mental y físico por parte del colaborador para hacerlas y sea preferida por la persona, permitiéndole dar lo mejor de sí mismo todo el tiempo, y poseer libertad y control de sus actos o procedimientos de crecimiento, le genere placer y satisfacción bajo un desafío que se imponga él mismo contraste a tareas que son pocas las desafiantes le generará aburrimiento.
- b) Recompensas. Las recompensas juegan un papel crucial en la satisfacción laboral. Si los empleados perciben que la empresa en la que trabajan aplica prácticas y políticas justas en los ascensos y ofrece un salario adecuado, es

probable que su nivel de satisfacción aumente. Sin embargo, hay casos excepcionales en los que algunos empleados están dispuestos a aceptar una remuneración menor a cambio de obtener un puesto deseado o reducir la carga de trabajo, siempre que perciban que existe justicia dentro de la organización. A pesar de estos casos, la mayoría de los empleados busca oportunidades para avanzar, asumir más responsabilidades y recibir ascensos que se otorguen de manera honesta y equitativa.

c) Condiciones favorables de trabajo, juegan un papel crucial en el bienestar de los empleados, quienes valoran el entorno en el que pasarán la mayor parte del día realizando sus tareas. Por lo tanto, los trabajadores prefieren desempeñarse en entornos seguros, equipados con las herramientas y equipos necesarios, y en espacios de trabajo confortables, ya que esto contribuye a su satisfacción.

d) Compañerismo, es decir, amigabilidad colegas que apoyen, resultará en una mayor satisfacción del empleado. Sobre la base de la cooperación creativa, cada participante apoya de manera constante al resto para que cada uno pueda tener éxito en las tareas y metas de su trabajo. Todos los estudios coinciden en que la satisfacción del empleado aumenta cuando el jefe es tolerante y simpatiza y elogia al subordinado por un buen trabajo.

## **2.2. ANTECEDENTES**

Internacionales

(Mora, et. al, 2022) en su trabajo de investigación titulado:

El estudio abordó la relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados de organizaciones de Perú y Ecuador, con el fin de determinar si el nivel de satisfacción influye en el grado de engagement. Se empleó un diseño transversal y cuantitativo, apoyado en el cuestionario de satisfacción laboral de Paul Spector y la escala de

engagement de Schaufeli y Bakker. La muestra, seleccionada de forma no probabilística por conveniencia, incluyó a 897 trabajadores, de los cuales el 51,2 % fueron mujeres; el 55,5 % contaba con título profesional, el 9,8 % tenía estudios de maestría y el 78,5 % laboraba en el sector privado. Predominantemente, el 79,8 % desempeñaba funciones en empresas de servicios y el 60,5 % llevaba entre uno y tres años en su empleo. Los hallazgos revelaron que la satisfacción laboral ejerce un efecto positivo y estadísticamente significativo sobre el engagement (coeficiente = 0,532;  $p < 0,05$ ), respaldando la hipótesis planteada. En consecuencia, se recomienda a los directivos prestar atención a los distintos factores que inciden en la satisfacción de sus colaboradores.

(Griffiths, 2022) en su trabajo de investigación titulado:

Características del diseño del trabajo, desempeño laboral individual y satisfacción laboral: El rol mediador del engagement en el trabajo, la cual tuvo como objetivo conocer la influencia de las características del diseño del trabajo en el desempeño y la satisfacción laboral, sin embargo, los mecanismos a través de los cuales se produce esta relación aún no son del todo claros y faltan pruebas acerca del papel del engagement sobre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. Por consiguiente, basándonos en el Marco Integrador del Diseño del Trabajo, esta investigación propone y contrasta un modelo de mediación para explicar la relación entre las características motivacionales y sociales del diseño del trabajo con desempeño de tarea, desempeño contextual y satisfacción laboral, a través del rol mediador del engagement. La muestra fue de 384 trabajadores del contexto organizacional chileno (M edad = 39.28, 57% mujeres) y para procesar los datos se utilizó el análisis de senderos. Los resultados mostraron que el engagement explica el mayor impacto de las características motivacionales del trabajo en desempeño de tarea, desempeño contextual y satisfacción laboral, obteniéndose apoyo empírico para este modelo de mediación. Por otro lado, si bien las características sociales del trabajo se relacionaron con desempeño de tarea, desempeño contextual y satisfacción laboral, no mostraron relación con el engagement, por lo que no se obtuvo apoyo

empírico para su rol mediador. Estos resultados abren distintas vías de análisis, discutiéndose sus implicancias teóricas y prácticas.

(Ortiz & García , 2023), en su trabajo de investigación titulado:

Esta investigación examina cómo los rasgos del diseño laboral afectan tanto la ejecución individual como la satisfacción en el trabajo, aunque los procesos que vinculan estos elementos aún no se comprenden completamente y escasean evidencias acerca de la función del engagement en este vínculo. Partiendo del Marco Integrador del Diseño del Trabajo, se planteó y evaluó un esquema de mediación que conecta las dimensiones motivacionales y sociales del diseño laboral con el rendimiento en tareas específicas, el comportamiento contextual y la satisfacción laboral, considerando al engagement como mecanismo intermediario. Para ello, se encuestó a 384 empleados de organizaciones chilenas (edad promedio = 39,28 años; 57 % mujeres) y se empleó análisis de senderos para procesar la información. Los hallazgos indican que el engagement captura gran parte del efecto de las características motivacionales sobre el desempeño en el puesto, el desempeño contextual y la satisfacción laboral, brindando soporte empírico al modelo mediacional propuesto. En contraste, las características sociales del diseño laboral mostraron asociación directa con el rendimiento y la satisfacción, pero no se vincularon con el engagement, por lo que no respaldaron su papel como mediador. Estos resultados ofrecen nuevas líneas de discusión y tienen implicancias tanto teóricas como prácticas para la comprensión y mejora del entorno laboral.

Nacionales

(Castillo, 2020), en su trabajo de investigación titulado:

Cuzco y Solozarno (2019) buscaron establecer cómo se relacionan el compromiso laboral y la satisfacción en el trabajo entre los empleados de una firma de servicios para carga pesada en Chorrillos, Lima, durante el año 2020. Para ello, adoptaron un

diseño descriptivo correlacional de carácter no experimental y transversal. La investigación abarcó una población de 325 trabajadores, de la cual se entrevistó a 200 mediante un muestreo no probabilístico basado en la conveniencia y accesibilidad de los participantes. Para evaluar el compromiso utilizaron el cuestionario UWES-17, mientras que la satisfacción se midió con el instrumento SL-SPC. Los hallazgos principales revelaron una asociación positiva y significativa entre ambas variables ( $Rho = 0,344$ ). En cuanto a las subdimensiones del engagement, “significado de la tarea” ( $Rho = 0,345$ ) y “condiciones de trabajo” ( $Rho = 0,327$ ) resultaron ser las que mostraron mayor correlación con el compromiso global. Al desglosar los datos por género, el nivel promedio de engagement fue de 43,5 %, mientras que la satisfacción laboral se ubicó en una categoría “insatisfecha”, indicando que los empleados no se sienten plenamente satisfechos con su trabajo. De manera similar, al agrupar por edad, quienes rondaban los 40 años alcanzaron un promedio de 28,5 % en engagement y mostraron un 16 % en niveles de insatisfacción laboral, lo cual sugiere que, a pesar de mantener un grado elevado de compromiso, la empresa no ha logrado propiciar un ambiente de trabajo acorde que promueva la satisfacción de sus colaboradores.

(Rios, 2021), en su trabajo de investigación titulado:

El estudio sobre bienestar laboral y compromiso en el personal encargado del servicio de alimentación en campamentos mineros buscó establecer cómo se vinculan la satisfacción en el trabajo y el engagement en empleados que laboran en instalaciones de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho. Para ello se encuestó a 107 trabajadores, con edades comprendidas entre los 20 y los 50 años. Se aplicaron dos instrumentos: el Utrecht Work Engagement Survey (UWES) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/26). Los hallazgos revelan que tanto el vigor como la dedicación muestran correlaciones significativas con varios aspectos de la satisfacción laboral: con la supervisión ( $r = .274$  y  $r = .322$ ), con la satisfacción intrínseca ( $r = .359$  y  $r = .417$ ), con la percepción de la calidad de producción ( $r = .287$  y  $r = .327$ ) y con la participación en el trabajo ( $r = .316$  y  $r = .351$ ). En consecuencia, se confirma que vigor y dedicación

están relacionados con la satisfacción hacia la supervisión, los intereses intrínsecos, la calidad productiva y la participación activa en el entorno laboral.

(Romero , et. al, 2022), en su trabajo de investigación titulado:

Se investigó cómo se vinculan la satisfacción en el trabajo y el compromiso laboral en empleados del sector privado, con la meta de establecer la naturaleza de esta conexión. Para ello, se llevó a cabo un metaanálisis siguiendo los pasos de PRISMA (Page et al., 2021) en la base de datos Scopus. Tras aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron diez estudios que mostraron consistentemente una asociación positiva, directa y estadísticamente relevante entre ambas variables. Algunos autores señalan que niveles más elevados de satisfacción se traducen en mayores grados de engagement, mientras que otros plantean la hipótesis inversa, situando el compromiso laboral como precursor de la satisfacción. En conjunto, estos resultados indican que la interacción entre satisfacción y engagement fomenta un mayor bienestar en los trabajadores y fortalece su desempeño en el puesto que ocupan.

(Mendez , 2023), en su trabajo de investigación titulado:

El presente estudio, titulado “Compromiso y satisfacción laboral entre el personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo”, tuvo por finalidad determinar cómo se vinculan estas dos variables en dicho centro asistencial. Con un enfoque puramente cuantitativo y de carácter básico, se optó por un diseño descriptivo no experimental, de corte transversal y con intención correlacional. Para ello, se seleccionaron al azar y de forma estratificada 88 profesionales sanitarios, atendiendo a criterios específicos de inclusión y exclusión. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas presenciales y voluntarias, utilizando el UWES-17 para medir el compromiso y el cuestionario de satisfacción laboral basado en el modelo de Herzberg desarrollado por Oblitas. Inicialmente, los datos se organizaron en Microsoft Excel y, posteriormente, se trasladaron a SPSS versión 27, donde se aplicaron estadísticas descriptivas

básicas y pruebas inferenciales no paramétricas. Los hallazgos revelaron que la mayoría correspondía a mujeres de entre 36 y 60 años, casadas o convivientes, con perfil de técnico en enfermería de planta y con entre 11 y 30 años de antigüedad. En cuanto al compromiso, el 71,6 % alcanzó un nivel elevado, evidenciando altos puntajes en vigor, dedicación y absorción. La satisfacción laboral se situó en un nivel moderado (62,5 %), apoyado en una satisfacción intrínseca alta y una satisfacción extrínseca intermedia. Además, se comprobó que los mayores grados de compromiso se asocian con niveles intermedios de satisfacción laboral, reflejado en un coeficiente de correlación de Spearman de  $\rho = 0,409$ . Por último, las tres dimensiones del compromiso mostraron correlaciones positivas con la satisfacción laboral, concluyéndose que existe una relación directa, de moderada intensidad y significativa, entre ambos constructos.

(Meoño & Silva, 2023), en su trabajo de investigación titulado:

La investigación sobre el compromiso y la satisfacción laboral en el personal de Garage Clínica Automotriz, ubicado en Chiclayo, Lambayeque (Perú) en 2022 tuvo como fin explorar la conexión existente entre ambos fenómenos en esta empresa de servicios automotrices. Para ello, se aplicó un diseño cuantitativo de corte no experimental y naturaleza correlacional, en el que se recopilaban los datos en un solo momento temporal. Se formularon hipótesis específicas, incluida una hipótesis principal que postulaba la presencia de un vínculo entre el engagement y la satisfacción. En el marco teórico se examinaron diversos modelos y estudios previos relacionados con cada variable, con el propósito de contrastar posteriormente los hallazgos. La investigación consideró como población a los 30 empleados que conforman el taller, y a todos ellos se les encuestó utilizando dos instrumentos validados: la escala UWES-17 para evaluar el compromiso en el trabajo y la Escala SL-SPC para medir la satisfacción laboral, garantizando la fiabilidad de ambos cuestionarios. Los resultados mostraron que el grado de compromiso laboral se asocia de manera moderada y positiva con la satisfacción de los colaboradores, evidenciado por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,647, lo cual permitió confirmar la

hipótesis principal y establecer la existencia de esa relación intermedia entre las variables estudiadas.

## Locales

(Cabrera & Peña, 2020), en su trabajo de investigación titulado:

El estudio llevado a cabo en el año 2020 en Tiendas Curacao S.A., Tumbes, Perú, se planteó como propósito identificar cómo la satisfacción en el trabajo influye en el rendimiento de su personal. Para ello, se revisaron las bases conceptuales de las variables involucradas y se encuestó a los treinta colaboradores de la sucursal. Con un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, se halló que el 73,3 % de los encuestados mostraban un alto grado de satisfacción laboral, y ese mismo grupo coincidía en un 63,3 % con tener un desempeño elevado. Respecto a los componentes específicos, tanto la remuneración como las tareas asignadas fueron valoradas positivamente por un 56,7 % de los entrevistados, cifra que se correlacionó con un 63,3 % que manifestó un nivel alto de rendimiento. De igual forma, las oportunidades de crecimiento y las condiciones de trabajo alcanzaron un 66,7 % de valoración positiva, influyendo igualmente en un desempeño alto del 63,3 %. El coeficiente de correlación de Spearman resultó en 0,491, lo que sugiere una relación moderada y positiva entre satisfacción laboral y desempeño de los empleados.

(Valladares, 2020), en su trabajo de investigación titulado:

El estudio “Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. – Talara 2019” se planteó como finalidad principal examinar cómo se vinculan el compromiso emocional de los empleados y su rendimiento en el departamento de logística de Backus S.A.A. en Talara durante el año 2019. Para ello, se aplicó un diseño descriptivo y transversal sin manipulación de variables, tomando como muestra a los 30 trabajadores de esa sede. La recolección de información incluyó tres instrumentos: un cuestionario de 57

preguntas validado mediante Alfa de Cronbach, una entrevista con el supervisor de operaciones y un análisis documental de los procesos logísticos. De igual forma, se revisaron diversas definiciones de engagement para seleccionar la que mejor se adapte a esta investigación, y se exploró el concepto de productividad, haciendo hincapié en la necesidad de la compañía de identificar las carencias y motivaciones de su personal para promover su bienestar. A partir de los hallazgos, se sugiere implementar acciones que fomenten el equilibrio emocional y la satisfacción laboral. Finalmente, se concluyó que un mayor compromiso de los colaboradores se asocia con niveles superiores de productividad en logística, lo cual repercute positivamente en el desempeño económico y la rentabilidad de Backus S.A.A.

(Del Rosario, 2020), en su trabajo de investigación titulado:

El estudio “Caracterización del liderazgo carismático y satisfacción laboral en las mypes de comercio, específicamente tiendas de ropa del Mercado Modelo de Tumbes, Perú, 2020” se planteó como propósito identificar aquellas micro y pequeñas empresas del rubro vestuario del Mercado Modelo de Tumbes que cuentan con líderes carismáticos y examinar cómo este estilo de dirección influye en el nivel de satisfacción de sus colaboradores. La pregunta central de investigación fue: ¿Qué establecimientos son dirigidos por líderes carismáticos y de qué manera esto impacta en la satisfacción laboral de sus empleados? Para ello se empleó un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental, considerando a las 11 mypes de venta de ropa registradas en Tumbes durante 2020 como población, y seleccionando a 15 trabajadores para la muestra. Se aplicaron dos cuestionarios: el primero, basado en el modelo de Conger y Kanungo, incluye 33 ítems distribuidos en tres dimensiones, confianza (12 preguntas), convicción (8) y dominio (13)—con una escala de seis niveles (0 = Nunca, 1 = Rara vez, 2 = A veces, 3 = A menudo, 4 = Muy a menudo, 5 = Siempre). El segundo instrumento, adaptado de Meliá y Peiró (1988), S21/26, consta de 25 ítems agrupados en tres dimensiones, emociones/sentimientos (11 preguntas), actitud (9) y actividad laboral (5), con alternativas de respuesta Verdadero o Falso. Como resultado, se determinó que los trabajadores de estas mypes perciben una

presencia destacada de liderazgo carismático en sus jefes y califican de manera favorable tanto ese estilo de mando como su propia satisfacción en el trabajo.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

Satisfacción laboral: Es un factor fundamental en el entorno de trabajo, que influye de manera continua en la forma en que los empleados experimentan y valoran diversos elementos de su ambiente laboral. (Dailey, 2012, p.29).

Engagement: Enfoque en el ser humano como núcleo de atención, particularmente en el entorno laboral, implica examinar sus valores, cómo se percibe a sí mismo en el contexto de trabajo y sus reacciones ante los desafíos dentro de la organización. (Cárdenas, 2014, p.25)

Actitudes: Enfoque en el ser humano como núcleo de atención, particularmente en el entorno laboral, implica examinar sus valores, cómo se percibe a sí mismo en el contexto de trabajo y sus reacciones ante los desafíos dentro de la organización. (Robbins y Coulter, 2014, p.35)

Compromiso con la organización: el grado de compromiso del empleado hacia la organización. (Dailey, 2012, p.39)

Organización: Grupo de individuos organizado y regido por un conjunto de reglas, con el objetivo de alcanzar ciertos propósitos específicos. (Real Academia Española, 2024)

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

##### 3.1.1. Hipótesis general

Hi: Existe un nivel alto de engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

a) Existe un nivel alto de vigor del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

b) Existe un nivel alto de dedicación del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

c) Existe un nivel alto de absorción del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

d) Existe un nivel alto en las recompensas del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

e) Existe un nivel alto en las condiciones favorables del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

f) Existe un nivel alto de compañerismo del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

### **3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### Tipo de estudio

Baena (2017), hace mención la investigación aplicada, a veces denominada investigación utilitaria, se centra en abordar problemas específicos que exigen soluciones rápidas y concretas. Este tipo de investigación está diseñada para generar resultados prácticos y puede revelar nuevos hallazgos. En este caso, el estudio se orientó a resolver un problema urgente, con el objetivo de inducir un cambio en la institución mediante el análisis de variables relacionadas con el engagement y satisfacción laboral.

Fue una investigación explicativa, para lo cual Carrasco (2019), refiere en relación a este tipo de investigación investigar el motivo detrás de los eventos, analizando las características, cualidades y propiedades de las variables para establecer sus causas y consecuencias a través de la formulación y prueba de hipótesis. Porque buscamos determinar la relación causal entre las dos variables en estudio, ya que el objetivo no fue sólo describir estas dos variables, sino también encontrar su causa.

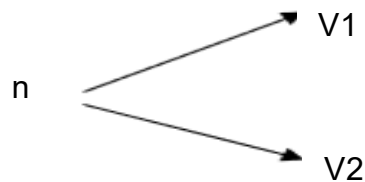
La investigación se clasificó como descriptiva. Según Bernal (2016), este tipo de investigación se enfoca en identificar y detallar minuciosamente las características esenciales del objeto de estudio, desglosándolo en sus partes, categorías y tipos principales. Porque se describió las características de las variables objeto de estudio en su contexto natural, sin manipulación ni alteración.

## Diseño de investigación

Así menciona, Carrasco (2019), se refiere al diseño no experimental, se utiliza cuando las variables no son manipuladas deliberadamente y no se emplean grupos de control, ya que se enfoca en el análisis y estudio de eventos y fenómenos tal como ocurren de manera natural, examinándolos en su contexto real posterior a su manifestación. Este estudio utilizó un diseño no experimental ya que se llevó a cabo sin la necesidad de manipular conscientemente variables como el compromiso y la satisfacción laboral, ya que ya ocurrieron y solo observamos su contexto.

También obedeció a una investigación de corte transversal. Estableciendo Bernal (2016), en relación a este tipo de investigación el estudio se considera transversal porque la información sobre el objeto de estudio se recopiló en una única ocasión durante un período específico. Porque los datos se recogieron en un único momento, en este caso 2023.

Para la contrastación de hipótesis, el esquema es el siguiente:



Donde:

n = muestra

V1 = Observación de variable 1 engagement.

V2 = Observación de variable 2 satisfacción laboral.

### **3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **Población**

Según Carrasco (2019), la población es el conjunto total de elementos, o unidades de análisis, que integran el espacio geográfico donde se realiza el estudio de la investigación.

Para la presente investigación, la población estuvo constituida por los colaboradores de la institución de SUNAFIL que laboran y de acuerdo al registro de colaboradores, constituida por 25 colaboradores.

#### **Muestra**

Según Hernández et al. (2014), la muestra se define como un subconjunto de la población o universo de interés, del cual se recogerán los datos. Es fundamental que esté claramente delimitada y definida, además de ser representativa del total de la población. Debido a que la población estuvo debidamente determinada y por una cantidad pequeña, la muestra fue para el presente estudio los mismos 25 colaboradores de la población.

#### **Muestreo**

Para la presente investigación se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que están ya bien determinados cada uno de los colaboradores de la institución que están conformados por 25 colaboradores y que debido a su tamaño y cantidad fueron debidamente y fácilmente identificados.

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### Métodos

##### Descriptivo

Se optó por un enfoque descriptivo, ya que este método facilita el análisis, la descripción, la organización y la consolidación de los resultados de las observaciones conductuales. Esto permitió desarrollar variables de investigación, como el engagement y la satisfacción laboral, evaluándolas e identificándolas en función de sus características y su frecuencia dentro de la institución.

##### Deductivo

Sánchez, et. al, (2018), Este enfoque supone un enfoque de conocimiento que inicia con una afirmación general en su trabajo y avanzar hacia una conclusión específica. En otras palabras, este proceso implica un movimiento de la teoría a la realidad, lo que lo convierte en una actividad que permite derivar conclusiones específicas de principios universales. Se utilizó un enfoque deductivo porque utilizó los aspectos doctrinales de variables como el compromiso o la satisfacción laboral para obtener los aspectos específicos que los resultados del objeto de investigación indican sobre el alcance general de la doctrina propuesta. A partir de las premisas propuestas se extrajo conclusiones y recomendaciones.

##### Inductivo

Del Cid, et. al, (2011), lo anterior lo complementan los autores, cuando señalan, se trata de un proceso lógico que procede de lo específico a lo general, basándose en la observación repetida de un fenómeno para desarrollar generalizaciones. En este caso, se adoptó un enfoque inductivo, comenzando con los avances teóricos más recientes

y estudios previos, se recolectaron datos sobre las variables investigadas y se llegó a conclusiones.

### Cualitativo

Hernández et al. (2014), se refiere a un enfoque cualitativo, ya que se utilizó la recolección y el análisis de datos para refinar las preguntas de investigación, o para revelar nuevas interrogantes en el curso de la interpretación. Los datos recopilados de la encuesta se presentarán sin mediciones numéricas para refinar las cuestiones presentadas en el cuestionario y es por eso que un enfoque cualitativo fue escogido.

### Cuantitativo

Sánchez et al. (2018), señala que el enfoque cuantitativo se enfoca en el estudio de fenómenos sociales mediante la observación sistemática y la experimentación, con el objetivo de medir y cuantificar la realidad. Este enfoque se empleó pruebas estadísticas como herramientas para analizar e interpretar los datos obtenidos. La razón detrás del uso del método cuantitativo es que se utilizó para medir las variables y dimensiones del engagement y satisfacción laboral, usando datos numéricos, así también se usó programas estadísticos como SPSS, el modelo Rho de Spearman, Alpha de Cronbach, etc., y usamos Excel para compilar tablas de frecuencia.

### Técnicas

Sánchez et al. (2018), explica lo referido a las técnicas “son aquellos medios, mediante las cuales se efectúa el método, además se expresan como un conjunto de reglas que manejan los instrumentos aplicados para la recolección de datos”. Esto sugiere que los métodos de investigación son la forma en que recopilamos información, para tal investigación se hizo uso de dichas técnicas.

## Encuesta

Baena (2017), refiere a la encuesta de la siguiente forma “es la aplicación de un cuestionario previamente diseñado, a una muestra significativa”. Se aplicó la técnica de la encuesta, la misma que hizo uso de dos cuestionarios para su aplicación, la variable engagement tuvo 12 preguntas y la variable satisfacción laboral constó de 12 preguntas. Para evaluar cada variable y dimensiones se utilizó la escala Likert, la cual se aplicó a una muestra de 25 colaboradores de trabajo de la SUNAFIL (Ver Anexo 4 y 5).

## Instrumentos

### Cuestionario

Según Borda (2016), un cuestionario es una herramienta que puede presentar preguntas cerradas, abiertas o utilizar escalas, y debe ser validado ya sea a través de estudios previos o por medio de la evaluación de expertos. En este estudio, se diseñó y administro dos cuestionarios los cuales para la variable engagement estuvo conformado por 12 preguntas y para la variable satisfacción laboral también estuvo estructurado con 12 preguntas, en ambos cuestionarios las preguntas estuvieron relacionadas según las dimensiones e indicadores, así también hizo uso de la escala de Likert : De Acuerdo (DA) = 3, Indeciso (I) = 2 y En Desacuerdo (ED) = 1, lo cuales se les aplicaron a los 25 colaboradores de SUNAFIL, enfocados en evaluar las dimensiones y los indicadores de compromiso y satisfacción laboral.

### **3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

#### Procesamiento de datos

Una vez completada la recopilación de datos, se utilizó Excel para tabular los datos de la encuesta entre pares para producir tablas de frecuencia y gráficos, por lo que, debido a la naturaleza del estudio, se utilizaron datos estadísticos y el software estadístico SPSS. (Suite Estadística para Ciencias Sociales), los resultados de las variables de engagement y satisfacción laboral se interpretaron para determinar la situación en la que estas dos variables están representadas, por lo que se utilizó el coeficiente Pearson según corresponda comparar pruebas de hipótesis para resultados variables.

#### Análisis de datos

Después se procesó los datos, interpretó los resultados obtenidos a través de las discusiones, compararlos con los resultados de otros investigadores y combinar estos resultados con los métodos existentes para lograr los objetivos establecidos.

### **3.6. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD**

El alfa de Cronbach se utilizó para medir la confiabilidad de un conjunto de ítems, asumiendo que estos, evaluados a través de una escala tipo Likert, capturan el mismo constructo y presentan una alta valoración entre sí (Welch y Comer, 1988).

Sánchez et al. (2018), este coeficiente estadístico mide la consistencia interna de un instrumento, reflejando el grado de compensación entre sus ítems, con valores que oscilan entre -1 y +1”.

Como indican (Welch y Comer, 1988) mientras más cercano a 1 sea el valor del alfa, mayor será la consistencia interna de los ítems. Además, es fundamental calcular este

coeficiente con los datos específicos de cada muestra para garantizar que la medida del constructo sea fiable en la muestra de investigación.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, dado que es comúnmente utilizado en investigaciones de tipo transversal. Posteriormente, se llevó a cabo una prueba piloto con una muestra de 12 empleados, considerando que la institución cuenta con un total de 25 trabajadores.

Se alcanzó un coeficiente de 0,761 en la variable de engagement y 0,798 en la variable de satisfacción laboral. Estos valores, próximos a uno, confirman la confiabilidad interna de ambos instrumentos de evaluación, que contienen 17 y 12 ítems para cada variable, sumando en total 39 preguntas. (Ver tabla 3, 4 y Anexo 4, 5, 6 ,7)

**TABLA 1**

*Coefficiente de engagement*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.761	12

Fuente: Encuestas

**TABLA 2**

*Coefficiente de satisfacción laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.798	12

Fuente: Encuestas

### 3.7. VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable 1: Engagement

Definición conceptual

Salanova & Schaufeli (2009), Afirma que el engagement laboral es un estado mental positivo en el empleado, que se manifiesta por una gran vitalidad y energía, acompañado de un fuerte compromiso y entusiasmo por sus tareas, además de una profunda concentración y absorción en sus actividades profesionales. (p.25)

Definición operacional

En esta investigación, se empleó un cuestionario diseñado para evaluar al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL. Este cuestionario estuvo compuesto por 17 ítems que reflejaron las diversas dimensiones e indicadores específicas, los cuales fueron evaluados utilizando una escala tipo Likert: (3) De Acuerdo, (2) Indeciso, (1) En Desacuerdo, empleándose por medio de la técnica de la encuesta a una muestra de 25 colaboradores de la institución.

Dimensiones: Vigor, dedicación y absorción.

**TABLA 3**

*Indicadores e ítems de la variable engagement*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento de medición y escala de Likert</b>
Vigor	Energía Resiliencia Voluntad	1, 2, 3,4,5,6	Cuestionario DA (3) I (2) ED (1)
Dedicación	Importancia del trabajo Entusiasmo Inspiración	7,8,9,10,11	
Absorción	Tiempo Concentración	12,13,14,15,16,17	

Fuente: Cuestionario

## Variable 2: Satisfacción laboral

### Definición conceptual

Según Palma (2005), la satisfacción laboral se describe como una inclinación o predisposición constante hacia el trabajo, basada en los valores y creencias que un individuo ha formado a lo largo de su trayectoria profesional.

### Definición operacional

En esta investigación se empleó la técnica de encuesta para aplicar un cuestionario al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL. Este cuestionario constó de 23 ítems que cubrieron diversas dimensiones e indicadores, los cuales fueron evaluados mediante una escala tipo Likert: (3) De Acuerdo, (2) Indeciso, (1) En Desacuerdo. A una muestra de 25 colaboradores de la institución.

Dimensiones: Recompensa justa, condiciones favorables y compañerismo.

**TABLA 4**

*Indicadores e ítems de la variable satisfacción laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento de medición y escala de Likert</b>
Recompensas justas	Remuneración y reconocimiento, desarrollo.	1, 2, 3,4	Cuestionario DA (3) I (2) ED (1)
Condiciones favorables	Ambiente físico adecuado, políticas administrativas.	5, 6,7,8	
Compañerismo	Relación con los superiores, relación con los compañeros.	9,10,11,12	

Fuente: Cuestionario

## IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADO

Dimensión vigor

Para el objetivo específico 1: Describir el vigor del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

De acuerdo a la figura N° 01, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL sobre ¿En su ambiente laboral se siente lleno de energía necesaria para realizar sus actividades laborales?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 72.0%, indeciso 28.0%, en tal sentido se puede apreciar que el valor más representativo es acuerdo con 72.0%.

**TABLA 5**

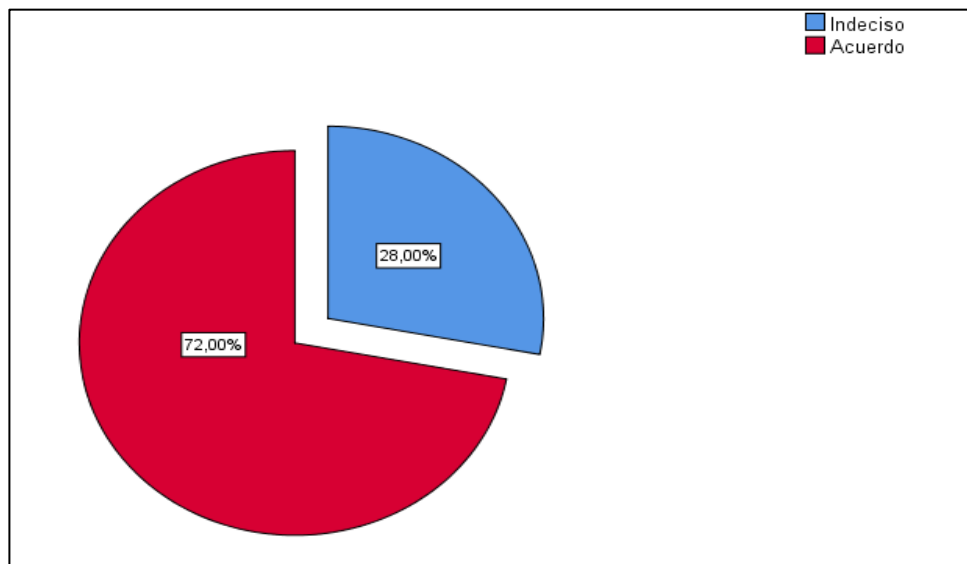
*En su ambiente laboral se siente lleno de energía necesaria para realizar sus actividades laborales.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	7	28,0
	Acuerdo	18	72,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 1**

*En su ambiente laboral se siente lleno de energía necesaria para realizar sus actividades laborales.*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 02, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, sobre ¿Incluso cuando las cosas se complican, continúa trabajando?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 84.0%, indeciso 12.0%, en desacuerdo 4.0%, se puede ver en tal sentido que el valor más representativo es acuerdo con 84.0%.

**TABLA 6**

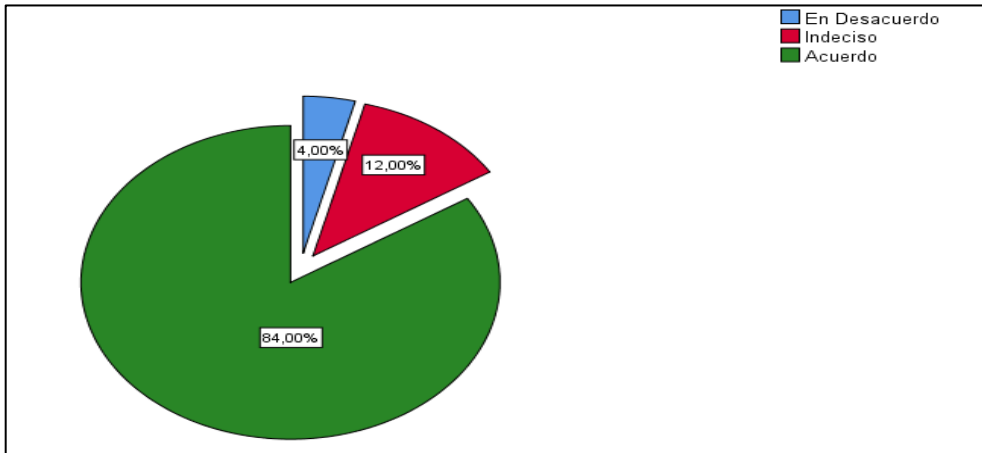
*Incluso cuando las cosas se complican, continúa trabajando.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	4,0
	Indeciso	3	12,0
	Acuerdo	21	84,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 2**

*Incluso cuando las cosas se complican, continúa trabajando*



Fuente: Cuestionario aplicado.

De acuerdo a la figura N° 03, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, relativo a ¿Al despertar por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 56.0%, indeciso 28.0%, en desacuerdo 16.0%, se puede ver en tal sentido que el valor más representativo es acuerdo con 56.0%.

**TABLA 7**

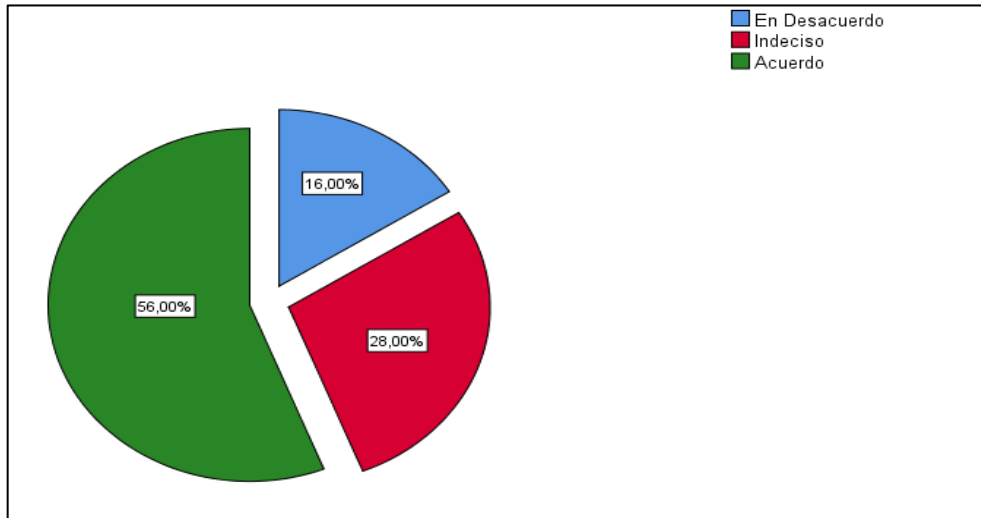
*Al despertar por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	4	16,0
	Indeciso	7	28,0
	Acuerdo	14	56,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 3**

*Al despertar por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En lo referido a la dimensión vigor, al indagar si el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL se siente con la energía necesaria para llevar a cabo sus labores, el 72 % de los encuestados se mostró conforme, mientras el 28 % se declaró indeciso. Este predominio de respuestas positivas evidencia que casi tres de cada cuatro trabajadores perciben un nivel de energía adecuado en su entorno laboral (Tabla 3 y Figura 1). Cuando se preguntó si mantienen su desempeño incluso en situaciones adversas, el 84 % de los participantes indicó que continúa realizando sus tareas sin importar las complicaciones, frente a un 12 % indeciso y un 4 % en desacuerdo. Este resultado sugiere una marcada capacidad de perseverancia en el personal, reflejando un alto grado de resistencia y compromiso ante retos (Tabla 4 y Figura 2). Finalmente, sobre el entusiasmo matutino para acudir al trabajo, el 56 % manifestó que despierta con ganas de desempeñarse, el 28 % no supo definirlo y el 16 % admitió no sentir ese impulso. Aunque la mayoría aún reporta motivación al iniciar la jornada, este porcentaje más moderado indica que hay margen para fortalecer el ánimo matinal entre casi la mitad de la plantilla (Tabla 5 y Figura 3).

## Dimensión dedicación

Para el objetivo específico 2: Analizar la dedicación del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

En la figura N° 04, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referida a ¿Siente el deseo de esforzarse durante sus actividades laborales?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 92.0%, indeciso 8.0%, se puede ver en tal sentido que el valor más representativo es acuerdo con 92.0%.

**TABLA 8**

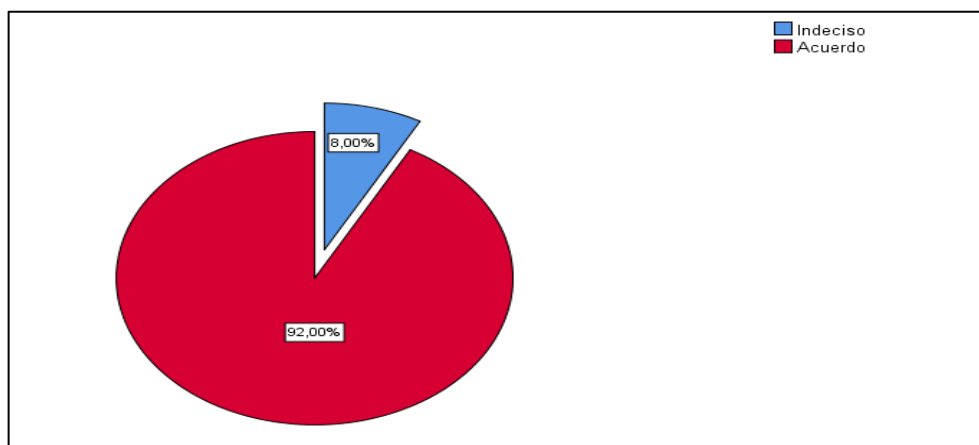
*Siente el deseo de esforzarse durante sus actividades laborales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	2	8,0
	Acuerdo	23	92,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 4**

*Siente el deseo de esforzarse durante sus actividades laborales.*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 05, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, relativo a ¿Siente entusiasmo por su trabajo en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 84.0%, indeciso 16.0%, se puede ver en tal sentido que el valor más representativo es acuerdo con 84.0%.

**TABLA 9**

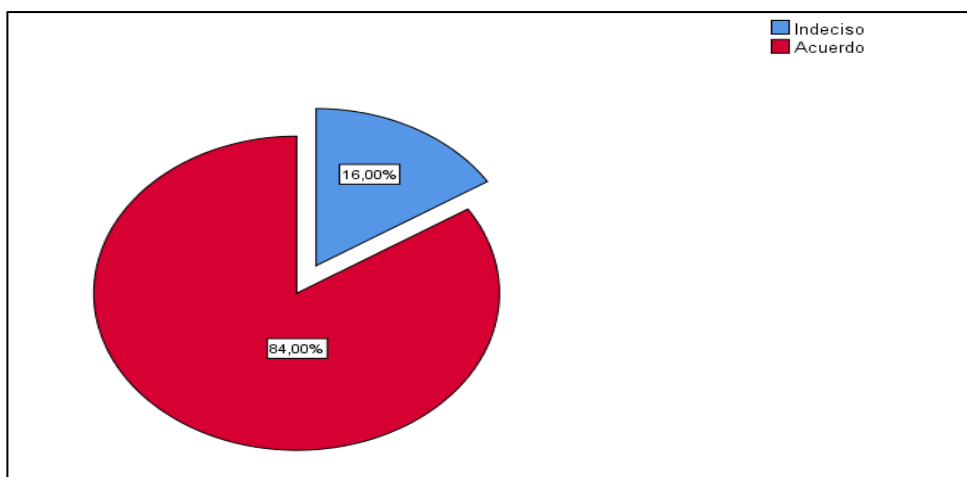
*Siente entusiasmo por su trabajo en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	4	16,0
	Acuerdo	21	84,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 5**

*Siente entusiasmo por su trabajo en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 06, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Sus funciones, actividades y tareas en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL se encuentran llenos de significado y propósito?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 100.0%, obteniendo el valor más representativo es acuerdo con 100.0%.

**TABLA 10**

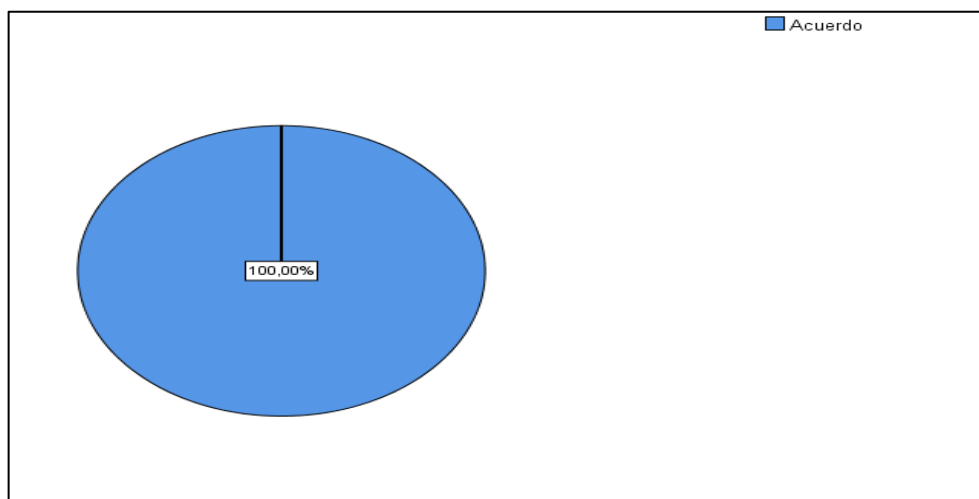
*Sus funciones, actividades y tareas en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL se encuentran llenos de significado y propósito*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Acuerdo	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 6**

*Sus funciones, actividades y tareas en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL se encuentran llenos de significado y propósito*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 07, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Se siente orgulloso con el trabajo que realiza en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 100.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 100.0%.

**TABLA 11**

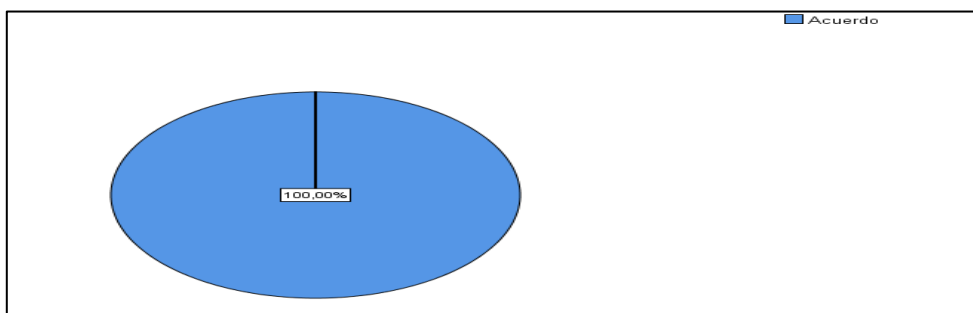
*Se siente orgulloso con el trabajo que realiza en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Acuerdo	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 7**

*Se siente orgulloso con el trabajo que realiza en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 08, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Su trabajo a desarrollar es desafiante para asumir retos personales y organizacionales?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 84.0%, indeciso 16.0%, se puede ver en tal sentido que el valor más representativo es acuerdo con 84.0%.

**TABLA 12**

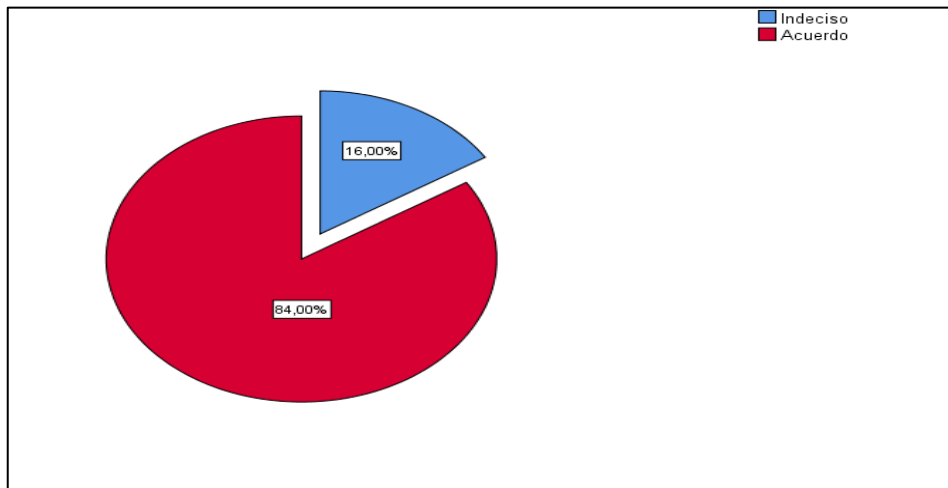
*Su trabajo a desarrollar es desafiante para asumir retos personales y organizacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	4	16,0	16,0	16,0
	Acuerdo	21	84,0	84,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 8**

*Su trabajo a desarrollar es desafiante para asumir retos personales y organizacionales.*



Fuente: Cuestionario aplicado.

La dimensión dedicación del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL en 2023 refleja un compromiso sobresaliente con su labor. En primer lugar, el 92 % de los encuestados manifestó un claro deseo de entregarse al máximo en sus funciones, frente a un 8 % indeciso. Asimismo, el 84 % señaló sentirse entusiasmado con su trabajo, mientras que el restante 16 % se mostró dubitativo. De forma unánime (100 %), todos los participantes coincidieron en que sus tareas les

resultan significativas y con propósito, y expresaron sentirse orgullosos de lo que realizan. Finalmente, el 84 % consideró que sus responsabilidades les plantean retos estimulantes a nivel personal y organizacional, frente a un 16 % indeciso. Estos hallazgos ponen de manifiesto un nivel muy alto de dedicación, evidenciando tanto la implicación afectiva como la percepción de trascendencia y desafío en sus actividades diarias.

#### Dimensión absorción

Para el objetivo específico 3: Explicar la absorción del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la Sunafil 2023.

En la figura N° 09, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿El tiempo transcurre rápido cuando está trabajando?, obteniendo el siguiente resultado, acuerdo el 80.0%, indeciso 8.0%, en desacuerdo 12.0%, se puede ver en tal sentido que el valor más representativo es acuerdo con 80.0%.

**TABLA 13**

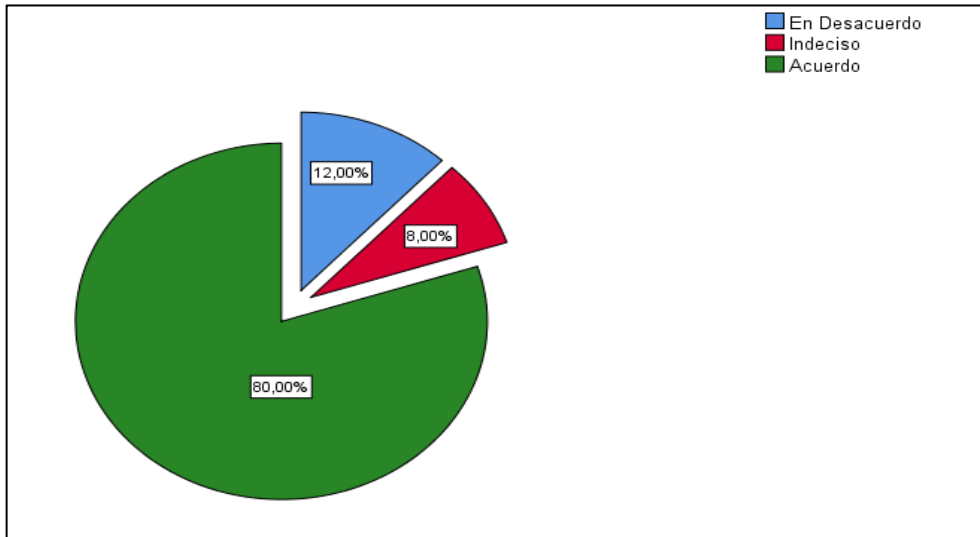
*El tiempo transcurre rápido cuando está trabajando*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	3	12,0
	Indeciso	2	8,0
	Acuerdo	20	80,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 9**

*El tiempo transcurre rápido cuando está trabajando*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 10, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Se centra tanto en su trabajo que se olvida de lo que pasa a su alrededor en sí?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 76.0%, indeciso 20.0%, en desacuerdo 4.0%, se puede ver en tal sentido que el valor más representativo es acuerdo con 76.0%.

**TABLA 14**

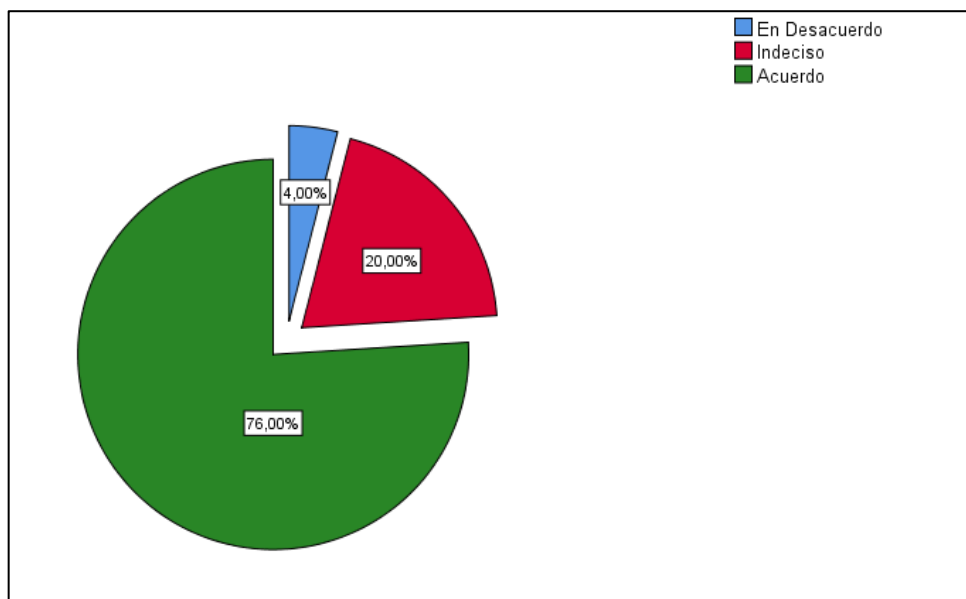
*Se centra tanto en su trabajo que se olvida de lo que pasa a su alrededor en sí*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	4,0
	Indeciso	5	20,0
	Acuerdo	19	76,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 10**

*Se centra tanto en su trabajo que se olvida de lo que pasa a su alrededor en sí*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 11, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Al desarrollar sus actividades laborales se siente feliz?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 80.0%, indeciso 16.0%, en desacuerdo 4.0%, se puede ver en tal sentido que el valor más representativo es acuerdo con 80.0%.

**TABLA 15**

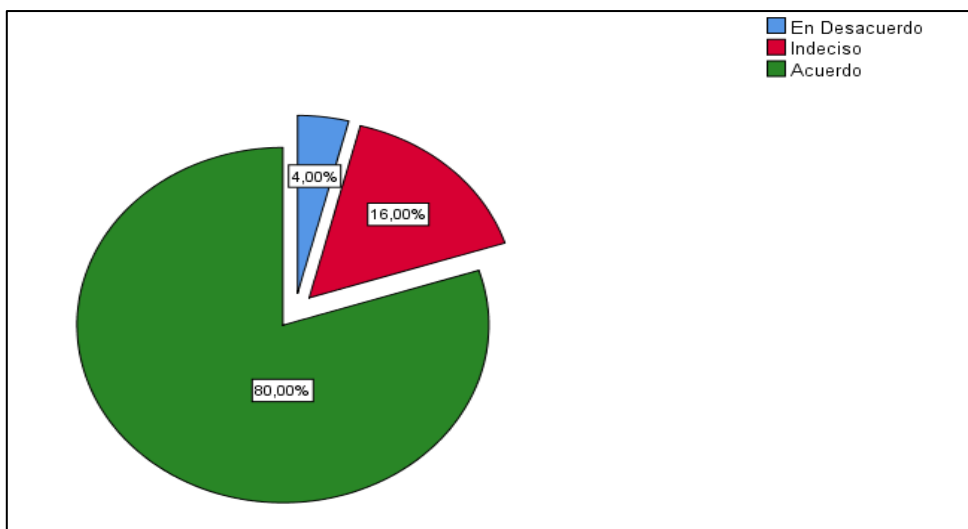
*Al desarrollar sus actividades laborales se siente feliz*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	4,0
	Indeciso	4	16,0
	Acuerdo	20	80,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 11**

*Al desarrollar sus actividades laborales se siente feliz*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 12, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, sobre ¿Le es difícil desconectarse de su trabajo que ejecuta en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 44.0%, indeciso 36.0%, en desacuerdo 20.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 44.0%.

**TABLA 16**

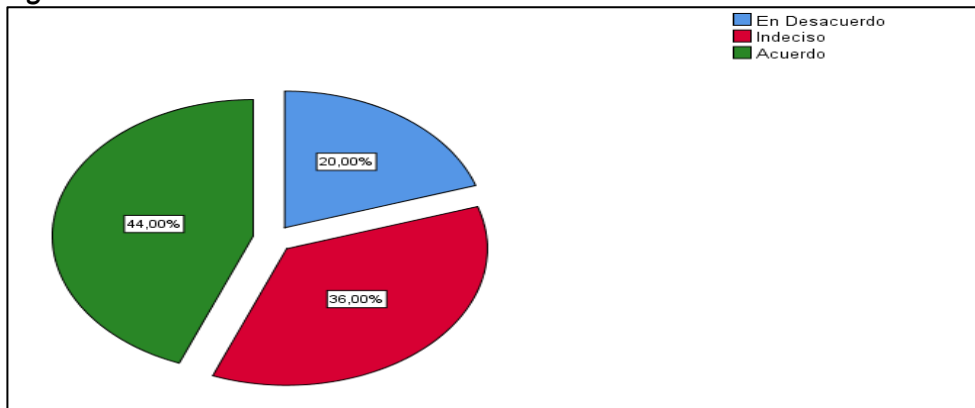
*Le es difícil desconectarse de su trabajo que ejecuta en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	5	20,0
	Indeciso	9	36,0
	Acuerdo	11	44,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 12**

*Le es difícil desconectarse de su trabajo que ejecuta en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En lo referido a la dimensión “Absorción”, los datos recabados muestran que la mayoría del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL experimenta un elevado nivel de inmersión en sus labores. En primer lugar, ocho de cada diez encuestados coinciden en que la percepción del paso del tiempo se acelera mientras trabajan, evidenciando un 80 % de acuerdo frente a un 12 % en desacuerdo y un 8 % indeciso. Asimismo, el 76 % afirmó que se sumerge tanto en sus actividades que pierde noción de lo que sucede a su alrededor, frente a un 4 % que discrepa y un 20 % que se mantuvo neutral. Del mismo modo, al 80 % de los participantes les genera satisfacción y alegría realizar sus tareas cotidianas, mientras que un 4 % no se siente así y un 16 % mostró indecisión. Por último, menos de la mitad (44 %) indicó tener dificultades para desconectar tras la jornada laboral, en contraste con un 20 % que está en desacuerdo y un 36 % indeciso. En conjunto, estos resultados revelan que la absorción (entendida como la capacidad de concentrarse profundamente y disfrutar del trabajo hasta olvidar el entorno) es notablemente alta en este grupo, aunque la desconexión posexperiencia presenta un nivel moderado, sugiriendo que si bien el personal se involucra intensamente, casi la mitad logra distanciarse al concluir sus funciones.

## Dimensión recompensa

Para el objetivo específico 4: Conocer las recompensas del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la Sunafil 2023.

En la figura N° 13, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Considera justo su salario?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 76.0%, indeciso 12.0%, en desacuerdo 12.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 76.0%.

**TABLA 17**

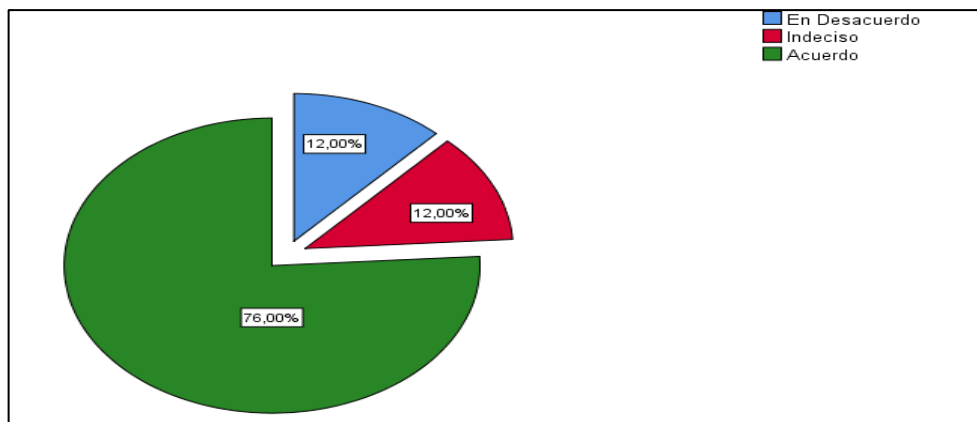
*Considera justo su salario*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	3	12,0
	Indeciso	3	12,0
	Acuerdo	19	76,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 13**

*Considera justo su salario*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 14, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Se aplica reconocimiento y/o distinción por un trabajo efectivo?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 60.0%, indeciso 28.0%, en desacuerdo 12.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 60.0%.

**TABLA 18**

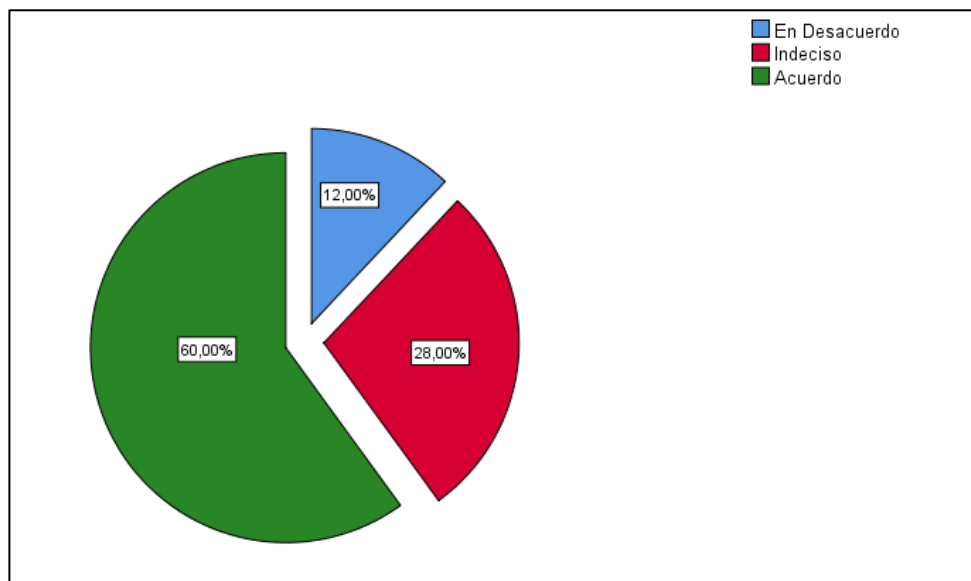
*Se aplica reconocimiento y/o distinción por un trabajo efectivo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	3	12,0
	Indeciso	7	28,0
	Acuerdo	15	60,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 14**

*Se aplica reconocimiento y/o distinción por un trabajo efectivo*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 15, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Las capacitaciones brindadas le permiten adquirir nuevas habilidades y conocimiento para su trabajo?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 80.0%, indeciso 12.0%, en desacuerdo 8.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 80.0%.

**TABLA 19**

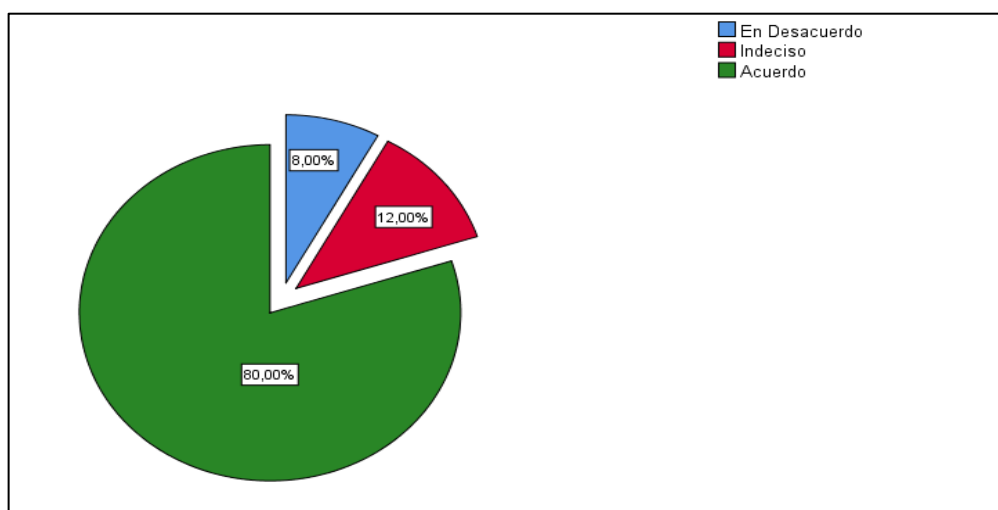
*Las capacitaciones brindadas le permiten adquirir nuevas habilidades y conocimiento para su trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	2	8,0
	Indeciso	3	12,0
	Acuerdo	20	80,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 15**

*Las capacitaciones brindadas le permiten adquirir nuevas habilidades y conocimiento para su trabajo*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 16, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, sobre ¿La institución le brinda un plan de carrera para el desarrollo profesional y/o personal?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 64.0%, indeciso 12.0%, en desacuerdo 24.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 64.0%.

**TABLA 20**

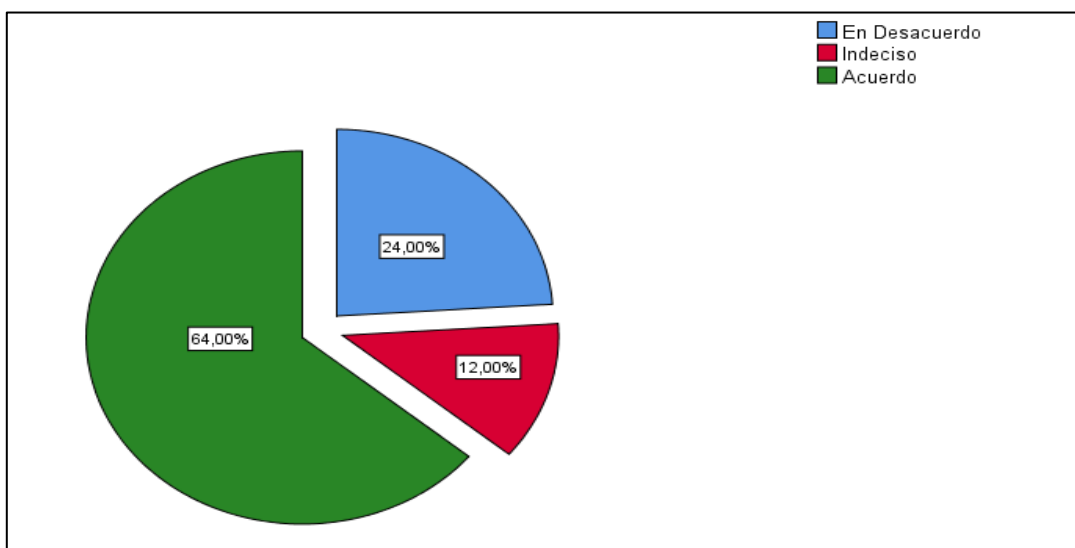
*La institución le brinda un plan de carrera para el desarrollo profesional y/o personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	6	24,0
	Indeciso	3	12,0
	Acuerdo	16	64,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 16**

*La institución le brinda un plan de carrera para el desarrollo profesional y/o personal*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En lo referente a la dimensión recompensa, en conjunto, las percepciones sobre las recompensas en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL en 2023 revelan que la mayoría considera equitativo su salario (76 %), valora el reconocimiento por la labor desempeñada (60 %) y aprecia que las capacitaciones recibidas efectivamente le aportan nuevas destrezas y conocimientos (80 %); asimismo, un 64 % afirma contar con un plan de carrera que respalda su crecimiento profesional, mientras que los indecisos y quienes están en desacuerdo oscilan entre el 12 % y el 24 % según el aspecto evaluado.

#### Dimensión condiciones favorables

Para el objetivo específico 5: Establecer las condiciones favorables del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la Sunafil 2023.

En la figura N° 17, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Cuenta con los recursos y equipos necesarios para desarrollar satisfactoriamente su trabajo?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 76.0%, indeciso 20.0%, en desacuerdo 4.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 76.0%.

**TABLA 21**

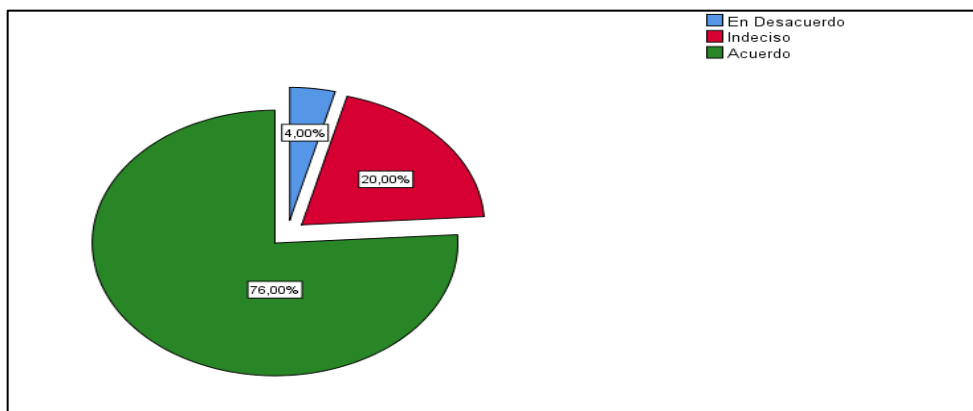
*Cuenta con los recursos y equipos necesarios para desarrollar satisfactoriamente su trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Indeciso	5	20,0	20,0	24,0
	Acuerdo	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 17**

*Cuenta con los recursos y equipos necesarios para desarrollar satisfactoriamente su trabajo*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 18, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Considera que las instalaciones e infraestructura de su trabajo es cómodo y seguro para realizar sus tareas?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 80.0%, indeciso 12.0%, en desacuerdo 8.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 80.0%.

**TABLA 22**

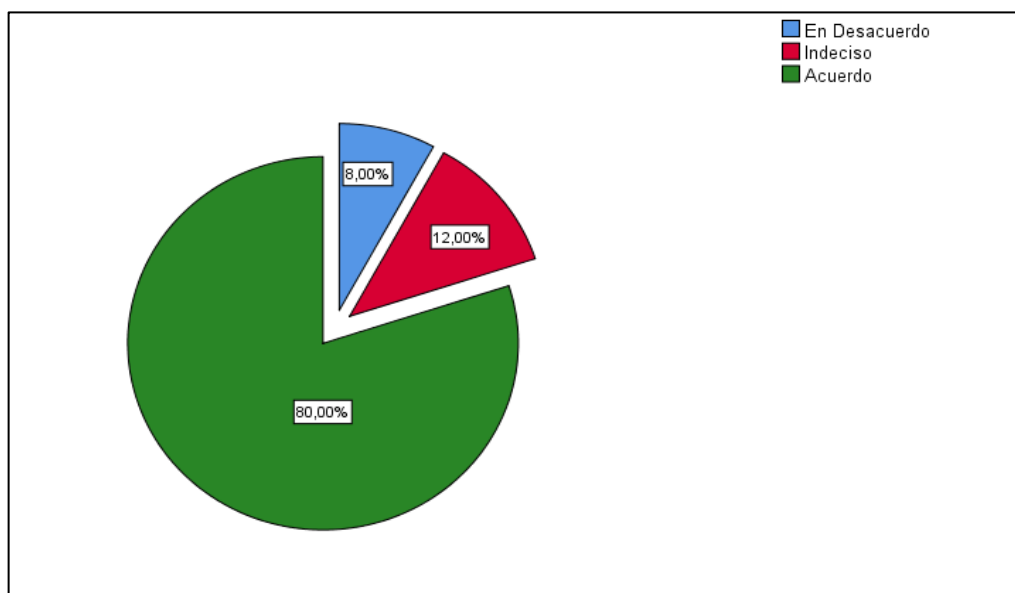
*Considera que las instalaciones e infraestructura de su trabajo es cómodo y seguro para realizar sus tareas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En Desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
Indeciso	3	12,0	12,0	20,0
Acuerdo	20	80,0	80,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 18**

*Considera que las instalaciones e infraestructura de su trabajo es cómodo y seguro para realizar sus tareas*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 19, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, referente a ¿Los reglamentos y manuales organizacionales le permiten desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 92.0%, indeciso 4.0%, en desacuerdo 4.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 92.0%.

**TABLA 23**

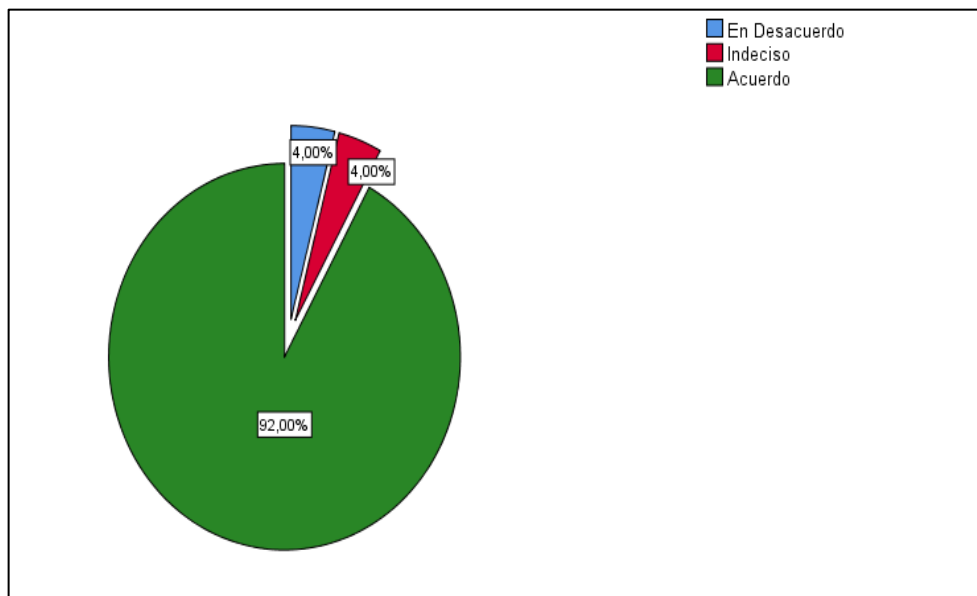
*Los reglamentos y manuales organizacionales le permiten desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	4,0
	Indeciso	1	4,0
	Acuerdo	23	92,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 19**

*Los reglamentos y manuales organizacionales le permiten desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 20, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, sobre ¿Considera que existe un equilibrio entre la vida laboral / personal?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 80.0%, indeciso 8.0%, en desacuerdo 12.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 80.0%.

**TABLA 24**

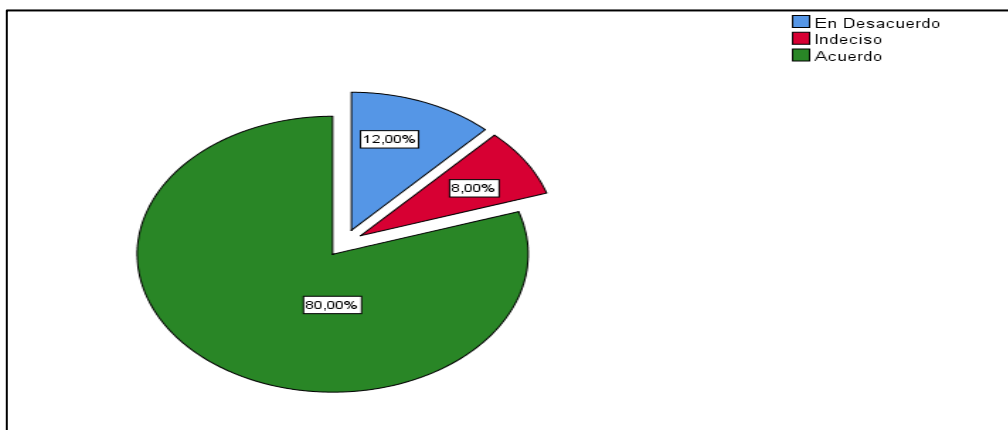
*Considera que existe un equilibrio entre la vida laboral / personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	3	12,0
	Indeciso	2	8,0
	Acuerdo	20	80,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 20**

*Considera que existe un equilibrio entre la vida laboral / personal*



Fuente: Cuestionario aplicado.

La dimensión de condiciones favorables refleja una percepción claramente positiva entre los colaboradores de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL en 2023: la gran mayoría (76 %) considera que dispone de los equipos y recursos indispensables para cumplir sus funciones, el 80 % valora como cómodas y seguras sus instalaciones de trabajo, un notable 92 % afirma que los reglamentos y manuales institucionales facilitan su desempeño, y otro 80 % reconoce un adecuado equilibrio entre su vida profesional y personal, lo cual evidencia que los elementos materiales, normativos y organizativos confluyen para generar un entorno laboral propicio.

#### Dimensión compañerismo

Para el objetivo específico 6: Describir el compañerismo del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la Sunafil 2023.

En la figura N° 21, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, sobre ¿Sus superiores directos le brindan apoyo, orientación y retroalimentación constructiva en su trabajo?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 80.0%, indeciso 12.0%, en desacuerdo 8.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 80.0%.

**TABLA 25**

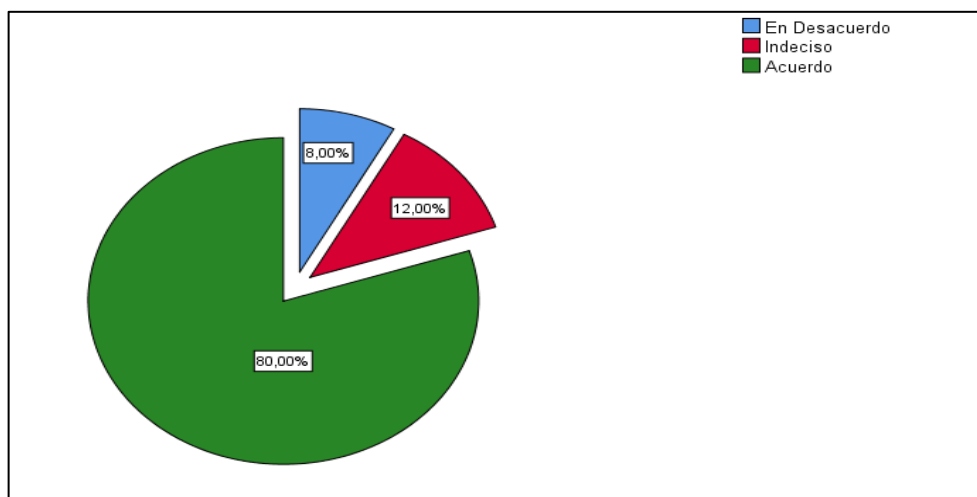
*Sus superiores directos le brindan apoyo, orientación y retroalimentación constructiva en su trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	2	8,0
	Indeciso	3	12,0
	Acuerdo	20	80,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 21**

*Sus superiores directos le brindan apoyo, orientación y retroalimentación constructiva en su trabajo*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 22, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, sobre ¿Existe una comunicación fluida y efectiva con sus superiores y compañeros?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 80.0%, indeciso 20.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 80.0%.

**TABLA 26**

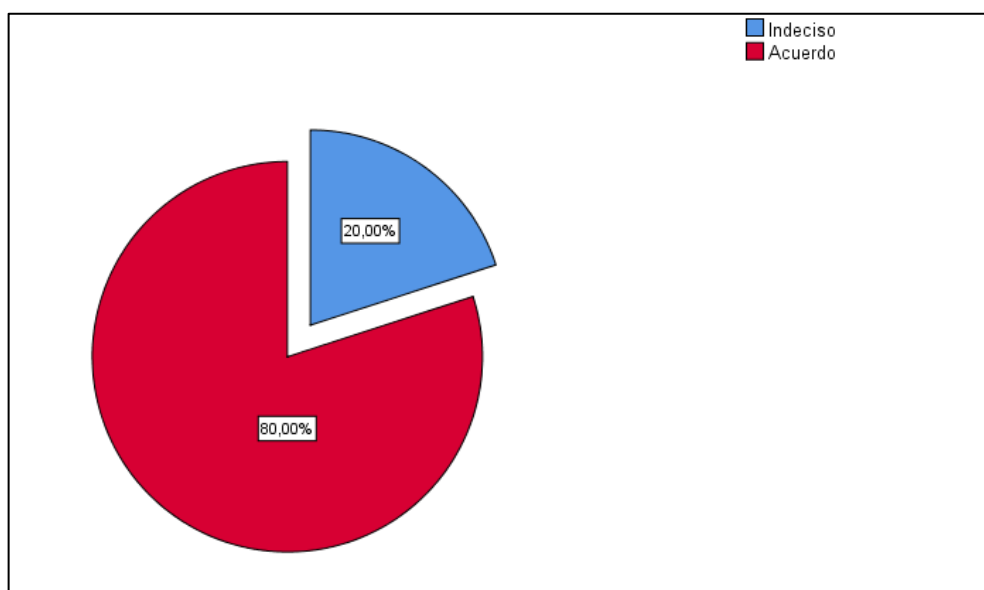
*Existe una comunicación fluida y efectiva con sus superiores y compañeros*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	5	20,0
	Acuerdo	20	80,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 22**

*Existe una comunicación fluida y efectiva con sus superiores y compañeros*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 23, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, sobre ¿Sus colegas le ayudan a resolver problemas o superar desafíos laborales?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 80.0%, indeciso 16.0%, en desacuerdo 4.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 80.0%.

**TABLA 27**

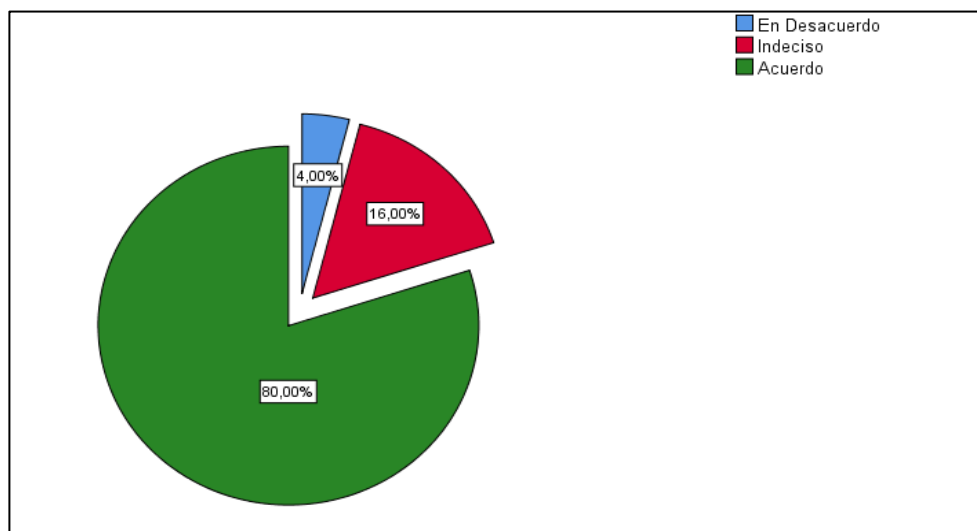
*Sus colegas le ayudan a resolver problemas o superar desafíos laborales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	4,0
	Indeciso	4	16,0
	Acuerdo	20	80,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 23**

*Sus colegas le ayudan a resolver problemas o superar desafíos laborales*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En la figura N° 24, al responder la pregunta realizada al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL, sobre ¿Existe un ambiente de trabajo agradable, donde se promueva y respete el intercambio de ideas y el trabajo en equipo?, se obtiene los siguientes resultados, acuerdo el 84.0%, indeciso 16.0%, en tal sentido el valor más representativo es acuerdo con 84.0%.

**TABLA 28**

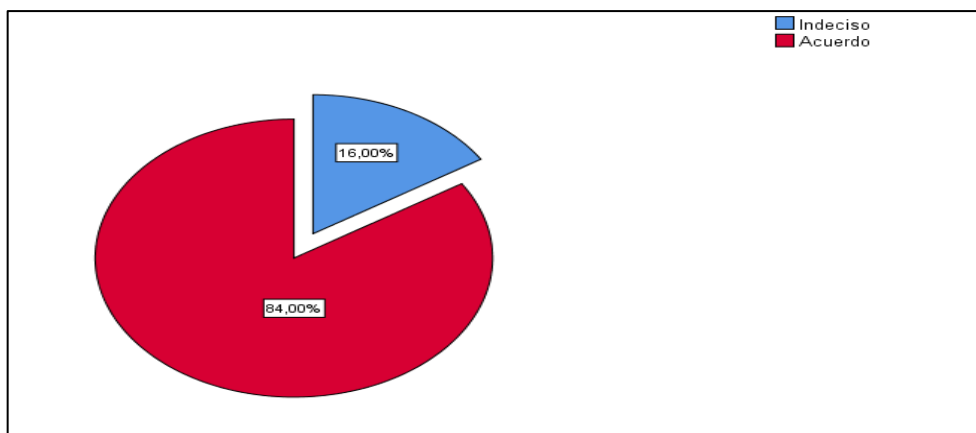
*Existe un ambiente de trabajo agradable, donde se promueva y respete el intercambio de ideas y el trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	4	16,0
	Acuerdo	21	84,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 24**

*Existe un ambiente de trabajo agradable, donde se promueva y respete el intercambio de ideas y el trabajo en equipo.*



Fuente: Cuestionario aplicado.

En relación con el objetivo general: Determinar el nivel del engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.

En conjunto, los datos revelan que el compañerismo dentro de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL se caracteriza por un sólido respaldo mutuo y una comunicación efectiva: el 80 % del personal administrativo coincide en que sus superiores proporcionan apoyo, orientación y retroalimentación constructiva; de igual

modo, ese mismo porcentaje reconoce la existencia de un flujo comunicacional claro tanto con sus líderes como entre compañeros; asimismo, el 80 % señala que sus colegas colaboran activamente para resolver inconvenientes o afrontar retos laborales; finalmente, un 84 % valora positivamente el clima laboral por fomentar un entorno ameno donde se respeta el intercambio de ideas y el trabajo en equipo.

### El engagement y satisfacción laboral

Para el objetivo general: Determinar el nivel del engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL -2023.

**TABLA 29**

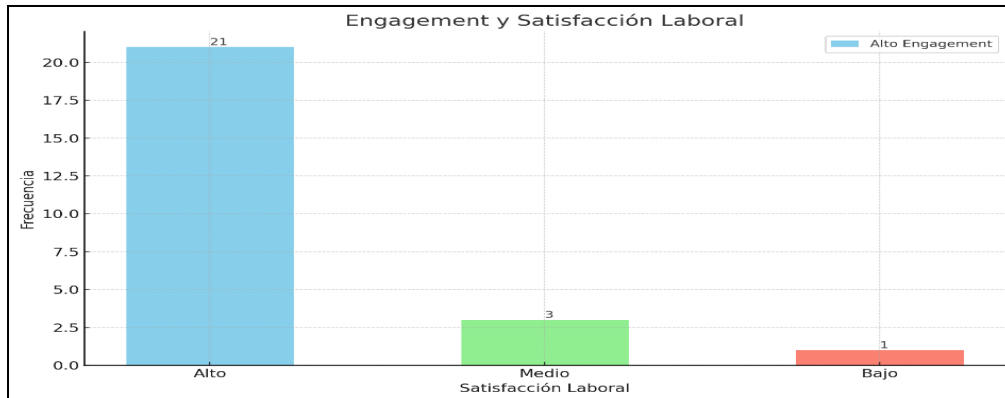
*Engagement y Satisfacción Laboral*

			Satisfacción Laboral			
			Alto	Medio	Bajo	Total
Engagement	Alto	f	21	3	1	25
		%	84,0%	12,0%	4,0%	100,0%
	Medio	f	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Bajo	f	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		f	21	3	1	25
		%	84,0%	12,0%	4,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 25**

*Engagement y Satisfacción Laboral*



Fuente: Cuestionario aplicado

Como se evidencia en la figura 25, referido a las variables en estudio, se puede observar que las variables sobre engagement tiene su valor más representativo con un 84.0% en el nivel alto, así como en la variable satisfacción laboral podemos observar que el valor más representativo se encuentra con un 84,0% en el nivel alto, este sentido se puede establecer que en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL existen un nivel alto de engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo. El análisis integrado de las puntuaciones revela que la gran mayoría del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL exhibe simultáneamente altos niveles de compromiso y satisfacción laboral. En concreto, el 84 % de los encuestados se encuentra en la categoría “alto” para ambos indicadores, lo que sugiere una fuerte coincidencia entre su disposición proactiva (engagement) y la percepción positiva de su entorno y condiciones de trabajo (satisfacción). Un 12 % registra niveles medios de satisfacción pese a mantener un engagement elevado, mientras que apenas un 4 % muestra valores bajos en ambos aspectos. Estos resultados indican que, salvo contadas excepciones, el vínculo emocional y la motivación interna del equipo están acompañados por una valoración igualmente elevada de los recursos, el reconocimiento y las prácticas institucionales, confirmando así un ambiente laboral altamente favorable y coherente con las expectativas de los colaboradores.

## 4.2. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general: Determinar el nivel del engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023, El 84 % del personal se localiza en el nivel alto tanto en engagement como en satisfacción laboral. Esto denota una sólida correlación entre compromiso emocional y satisfacción con el entorno, sugiriendo un clima organizacional muy positivo. Mendez (2023) reportó 71.6 % de engagement alto y 62.5 % de satisfacción moderada en personal de salud; en SUNAFIL, la simetría de 84 % en ambos indicadores es superior, probablemente por estructuras de incentivos y recursos más estables en el ámbito público. Teóricamente, esto valida la hipótesis de Salanova y Schaufeli (2009) de que engagement y satisfacción laboral van de la mano. Prácticamente, sugiere que mantener estos niveles de 84 % requiere políticas continuas de bienestar, reconocimiento y desarrollo, ya que un equipo comprometido impulsa la misión institucional de SUNAFIL (garantizar derechos laborales) con efectividad y eficiencia. El análisis transversal impide identificar tendencias temporales: es posible que estos niveles fluctúen ante cambios presupuestarios o coyunturas económicas. Tampoco se midió la rotación efectiva ni el impacto en indicadores organizacionales como productividad o indicadores de cumplimiento legal. Se concluye que en 2023 el personal administrativo de SUNAFIL en Tumbes presenta niveles altos tanto de engagement como de satisfacción, confirmando la hipótesis general de la investigación.

Para el objetivo específico 1: Describir el vigor del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023, Los resultados muestran que el 72 % de los colaboradores se siente con la energía necesaria para desempeñar sus funciones en su ambiente laboral, el 84 % continúa trabajando incluso ante dificultades y el 56 % manifiesta ganas de ir a trabajar cada mañana. Estos valores indican un vigor alto, pues reflejan un nivel sostenido de vitalidad y resistencias al agotamiento. Bosch et al. (2021) definen el vigor como la «vitalidad desplegada en el trabajo, caracterizada por elevado entusiasmo y perseverancia ante obstáculos» (p. 4). Los hallazgos

coinciden con Meoño y Silva (2023), quienes encontraron 100 % de niveles altos de vigor en colaboradores de una empresa automotriz, lo que sugiere que entornos organizacionales bien estructurados favorecen este componente del engagement. Teóricamente, estos resultados respaldan la propuesta de Salanova y Schaufeli (2009) de que el vigor es un estado psicológico fundamental para el engagement duradero. Prácticamente, sugiere que la SUNAFIL debe mantener o incrementar mecanismos que sostengan la energía de los empleados (por ejemplo, pausas activas o reconocimiento de esfuerzos), ya que un alto vigor se asocia con productividad y menor ausentismo. El indicador de «ganar de ir a trabajar» arroja un 56 % favorable, pero un 44 % no alcanza ese nivel, lo cual podría estar influido por factores externos al ambiente laboral (p. ej., condiciones personales). Además, el tamaño de la muestra (n = 25) impide generalizaciones más amplias del vigor en otras dependencias u organizaciones públicas. Este objetivo responde directamente al RQ sobre cómo se vive el vigor laboral: se confirma que la mayoría experimenta energía alta y perseverancia, evidenciando un vigor preponderante en el personal administrativo de SUNAFIL (84 % en continuidad ante complicaciones).

Para el objetivo específico 2: Analizar la dedicación del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023, La dedicación se midió observando: 92 % siente deseo de esforzarse, 84 % muestra entusiasmo, 100 % percibe significado y propósito, y 100 % se siente orgulloso de su trabajo. Estos porcentajes indican un nivel muy alto de dedicación, evidenciando que los empleados están emocionalmente comprometidos y sienten que sus tareas aportan valor. Bosch et al. (2021) conceptualizan la dedicación como «entusiasmo, inspiración y orgullo percibido en la labor» (p. 4). Mendez (2023) reportó dedicación elevada (71.6 % con altos niveles de vigor, dedicación y absorción) en personal de salud, lo cual coincide parcialmente en cuanto a carácter positivo, aunque Sunafil muestra porcentajes aún mayores de dedicación pura. Teóricamente, confirma la validez de la trifactorialidad del engagement (vigor, dedicación y absorción). Prácticamente, la alta dedicación sugiere que los colaboradores perciben coherencia entre sus tareas y los objetivos institucionales; sin embargo, para mantenerla, es esencial alinear continuamente las

metas individuales con la visión organizacional, reforzando políticas de formación y desarrollo (Salanova & Schaufeli, 2009). La evaluación se basa en autoinformes, lo que puede introducir sesgo de deseabilidad social, dado que los encuestados saben que sus respuestas reflejan su compromiso. Asimismo, el contexto específico de SUNAFIL podría no ser comparable con otras entidades públicas que operan bajo condiciones diferentes (e.g., municipalidades con mayor presión presupuestaria). Se confirma que la dedicación del personal administrativo es alta en todos sus indicadores, lo cual satisface el objetivo de determinar el nivel de entusiasmo y significado en su trabajo, validando que la dedicación forma parte esencial del engagement detectado (100 % en significado y orgullo).

Para el objetivo específico 3: Explicar la absorción del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la Sunafil 2023, Para la dimensión de absorción, el 80 % percibe que el tiempo transcurre rápido, 76 % se concentra tanto que olvida su entorno, y altos niveles de felicidad (80 %) al trabajar, mientras que 44 % reconoce dificultad para desconectarse. Esto indica una absorción moderada-alta, pues, aunque la mayoría experimenta inmersión, casi la mitad encuentra desequilibrio entre trabajo y descanso. Bosch et al. (2021) describen la absorción como «la sensación de inmersión tal que el paso del tiempo pasa desapercibido» (p. 4). Meoño y Silva (2023) hallaron niveles similares de absorción en un 100 % en colaboradores de una empresa automotriz; no obstante, en SUNAFIL, la absorción no es universal: el 44 % muestra dificultad para desconectarse, lo que podría derivar en riesgos de agotamiento. Teóricamente, refuerza el vínculo entre absorción y rendimiento, pero llama la atención sobre el riesgo del «overengagement» (Schaufeli et al., 2002), donde la frontera trabajo-vida personal se difumina en exceso. Prácticamente, SUNAFIL debe equilibrar la inmersión con pausas efectivas para evitar burnout, implementando políticas claras de horarios y descanso, conforme a recomendaciones de la OMS sobre salud laboral. El 44 % que declara dificultad para desconectarse alerta sobre posibles problemas de balance y salud mental, pero no se evaluaron cuestionarios específicos de burnout. Además, al no contar con datos longitudinales, no se puede determinar si estos niveles de inmersión se mantienen o fluctúan según la época del año (picos de carga). Se

determina que existe un nivel alto de absorción en la mayoría de colaboradores, evidenciando que el personal se sumerge en sus tareas y experimenta satisfacción intrínseca, aunque con advertencias sobre el equilibrio vida-trabajo.

Para el objetivo específico 4: Conocer las recompensas del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la Sunafil 2023. Respecto a la dimensión de recompensas, 76 % considera justo su salario, 60 % recibe reconocimiento por trabajo efectivo, 80 % valora las capacitaciones, y 64 % cuenta con plan de carrera . Estos porcentajes reflejan que, si bien la mayor parte percibe equidad salarial y oportunidades de desarrollo, existe cierto margen de mejora en reconocimiento formal (solo 60 %). Robbins y Coulter (2014) sostienen que «las recompensas justas incrementan la satisfacción laboral; no obstante, solo un porcentaje menor de empleados estaría dispuesto a aceptar salario inferior si percibe justicia en ascensos» (p. 152). Cabrera y Peña (2020) hallaron 56.7 % de nivel alto en satisfacción por sueldo en Tiendas Curacao, lo cual es menor al 76 % de la SUNAFIL, posiblemente por diferencias entre sector público y privado. Teóricamente, respalda los postulados de la teoría de Herzberg (1959) sobre factores higiénicos: el salario justo y las recompensas son esenciales para evitar insatisfacción. Prácticamente, la institución debe fortalecer los mecanismos de reconocimiento más allá del salario (e.g., premios simbólicos, menciones públicas), pues aunque el 76 % valora la remuneración, solo 60 % percibe reconocimiento efectivo. La medida de «reconocimiento» no detalla si es económico, simbólico o de desarrollo, lo que dificulta precisar qué tipo de recompensa predomina. Asimismo, el 24 % que no considera satisfactorio el salario sugiere desigualdades internas que no fueron exploradas (por ejemplo, comparaciones entre niveles jerárquicos). Se concluye que, en general, las recompensas (sueldo, reconocimientos, capacitación y plan de carrera) son percibidas de manera positiva, aunque el reconocimiento formal es el área con mayor oportunidad de mejora.

Para el objetivo específico 5: Establecer las condiciones favorables del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la Sunafil 2023, En cuanto a condiciones favorables, 76 % cuenta con recursos y equipos, 80 % percibe

instalaciones cómodas y seguras, 92 % afirma que reglamentos y manuales le permiten desempeñarse, y 80 % valora el equilibrio vida-laboral . Esto refleja un entorno físico y normativo positivo, aunque el 20 % no considera equilibrada su vida laboral/personal, lo cual puede generar desmotivación a largo plazo. Robbins y Coulter (2014) indican que «las condiciones favorables de trabajo, como infraestructura adecuada y políticas claras, contribuyen a la satisfacción y productividad» (p. 152). En contraste, Mendez (2023) encontró solo 62.5 % de satisfacción en condiciones laborales en el ámbito de salud, debido a deficiencias en políticas y recursos; en SUNAFIL, la puntuación es mucho más alta, posiblemente porque el sector público garantiza ciertos estándares mínimos. Teóricamente, apoya el modelo de factores higiénicos de Herzberg: las condiciones laborales adecuadas reducen la insatisfacción. Prácticamente, confirma que SUNAFIL ha invertido en infraestructura y normativas claras, pero es crucial mantener la actualización de manuales y velar porque el equilibrio vida-laboral no sea solo percibido como favorable en papeles, sino que se traduzca en una reducción real de horas extra. No se exploró el grado en que las políticas de flexibilidad horaria impactan el equilibrio vida-laboral. Tampoco se analizaron diferencias por género o edad, lo que podría mostrar que ciertos grupos valoran condiciones de modo distinto. Se puede afirmar que las condiciones favorables (recursos, infraestructura, reglamentos y equilibrio) son mayoritariamente valoradas como óptimas, aunque persiste un 20 % que percibe deficiencias en el equilibrio vida-laboral.

Para el objetivo específico 6: Describir el compañerismo del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la Sunafil 2023, El 80 % declara que superiores ofrecen apoyo y retroalimentación, 80 % percibe comunicación efectiva, 80 % cuenta con cooperación entre jefes y subordinados, 84 % considera ambiente agradable y 84 % afirma que colegas ayudan a superar desafíos. Estos hallazgos apuntan a un compañerismo sólido, donde las relaciones interpersonales son fluidas y colaborativas. Robbins y Coulter (2014) destacan que «el compañerismo aumenta la satisfacción al generar un ambiente de apoyo mutuo» (p. 152). Cabrera y Peña (2020) encontraron 73.3 % de satisfacción por clima organizacional en Tiendas Curacao, menor que el 84

% observado en SUNAFIL, lo cual sugiere que las instituciones públicas con estructuras más planas pueden favorecer mejor el apoyo social. Teóricamente, refuerza la idea de que el apoyo social y las relaciones cálidas son determinantes de la cohesión grupal (Salanova & Schaufeli, 2009). Prácticamente, indica que el modelo de supervisión en SUNAFIL propicia feedback constructivo, pero podrían potenciarse actividades de team building para elevar aún más la colaboración. Los ítems no distinguen entre distintos tipos de jefes (e.g., niveles jerárquicos) ni frecuencias de interacción, lo cual impide precisar si ciertos departamentos tienen algún déficit en comunicación o apoyo. El compañerismo en SUNAFIL es alto, evidenciado por una comunicación fluida, cooperación mutua y apoyo tanto horizontal como vertical, lo cual confirma que la institución promueve relaciones laborales satisfactorias.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. El nivel del engagement y satisfacción se sitúa en un 84 % del personal de SUNAFIL-Tumbes se ubica en niveles altos de engagement y satisfacción laboral, confirmando que vigor, dedicación, absorción, recompensas, condiciones laborales y compañerismo coexisten en un entorno positivo. Estos hallazgos aportan evidencia al ámbito público, donde la literatura era escasa (Salanova & Schaufeli, 2009; Robbins & Coulter, 2014), y muestran que mantener altos niveles de compromiso y satisfacción requiere prácticas continuas de mejora como monitoreo semestral, vinculación de encuestas con metas institucionales y expansión del estudio a otras sedes, pese a las limitaciones de un diseño transversal y una muestra reducida.
- 5.2. Los resultados muestran que la mayoría del personal administrativo de SUNAFIL-Tumbes reporta altos niveles de energía y resistencia al cansancio en sus labores: el 72 % se siente enérgico para realizar tareas, el 84 % persevera ante dificultades y el 56 % disfruta ir a trabajar cada día. Esta constatación respalda la noción de Salanova y Schaufeli (2009) de que el vigor es esencial para el engagement y enfatiza la necesidad de reforzar estrategias de bienestar (por ejemplo, pausas activas y reconocimientos regulares) para mantener estos niveles. Sin embargo, el 44 % que no experimenta tal energía sugiere la influencia de factores externos no medidos (e.g., situación familiar), y limita la generalización de los hallazgos al contar con una muestra reducida (n = 25).
- 5.3. En cuanto a la dedicación, el 92 % de los colaboradores manifiesta deseos de esforzarse, el 84 % experimenta entusiasmo, y el 100 % otorga significado y orgullo a su trabajo, confirmando la idea de Bosch et al. (2021) de que la

dedicación refleja compromiso afectivo y cognitivo. Este compromiso implica que SUNAFIL ha logrado alinear objetivos institucionales con las motivaciones individuales, pero la dependencia de autoinformes podría sesgar hacia respuestas deseables. Se recomienda impulsar mesas de concreción de metas y programas de mentoring para reforzar la sensación de propósito y orgullo.

- 5.4. La inmersión en el trabajo (absorción) es alta en el 80 % de los casos, ya que los empleados perciben el tiempo volar y disfrutan de sus tareas, aunque el 44 % admite dificultades para desconectarse. Esto coincide con Schaufeli et al. (2002), quienes advierten que la absorción excesiva puede derivar en agotamiento. Por tanto, SUNAFIL debe implementar normas de desconexión digital y formación en técnicas de equilibrio vida–trabajo, pues, sin un seguimiento longitudinal, no es posible asegurar la sostenibilidad de estos niveles de inmersión.
- 5.5. Acerca de las recompensas, el 76 % valora su salario como justo, el 80 % aprecia la capacitación recibida y el 64 % considera que existe un plan de carrera; sin embargo, solo el 60 % percibe reconocimiento por su desempeño. Estos hallazgos ratifican la teoría bifactorial de Herzberg (1959): el salario y la capacitación actúan como factores higiénicos, pero el reconocimiento formal (factor motivador) requiere mejorarse. Se aconseja instaurar un sistema semestral de reconocimientos simbólicos y transparentar rutas de ascenso para reforzar la motivación intrínseca.
- 5.6. Respecto a las condiciones laborales, el 76 % dispone de recursos adecuados, el 80 % considera las instalaciones seguras, el 92 % entiende reglamentos y manuales, y el 80 % valora el equilibrio vida–laboral. Estos datos respaldan a Robbins y Coulter (2014) en que la infraestructura y las políticas claras reducen la insatisfacción, aunque el 20 % que no percibe equilibrio sugiere la necesidad de políticas más flexibles (e.g., teletrabajo parcial). Se recomienda actualizar

los reglamentos mediante talleres y revisar modelos de horarios para mejorar la conciliación.

- 5.7. El 80 % del personal afirma recibir apoyo y retroalimentación de sus superiores, el 80 % disfruta de comunicación efectiva, el 80 % colabora con los colegas y el 84 % percibe un ambiente laboral agradable, alineándose con Robbins y Coulter (2014) sobre la relevancia del apoyo social en la satisfacción y la productividad. No obstante, la ausencia de datos sobre frecuencia de interacción sugiere reforzar actividades de integración (team building) y mentoring inverso, para profundizar la cohesión y la empatía entre niveles jerárquicos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Implementar un sistema de monitoreo semestral de engagement y satisfacción para detectar a tiempo posibles escenarios de descenso que articule los resultados con indicadores de desempeño institucional (e.g., tiempos de resolución de conflictos, cumplimiento de metas) para evaluar el impacto directo del engagement y diseñar un plan de mejora continua basado en retroalimentación y resultados de encuestas periódicas, orientado a reforzar fortalezas y subsanar debilidades detectadas.
- 6.2. Para mantener y elevar el vigor del personal, instaurar breves pausas activas diarias, así como sesiones de reconocimiento mensual para destacar esfuerzos concretos, además de promover encuestas semestrales de bienestar emocional que permitan identificar oportunamente factores personales o laborales que afecten la energía de los colaboradores.
- 6.3. Con el fin de reforzar la dedicación, crear espacios colaborativos donde los empleados participen en la definición de metas departamentales, implementar un programa de mentoring que vincule a trabajadores con más experiencia con nuevos ingresos, y ofrecer talleres de propósito laboral para reforzar el sentido de orgullo y significado en sus funciones.
- 6.4. Para regular la absorción y prevenir el agotamiento, adoptar protocolos de desconexión digital fuera del horario laboral, ofrecer capacitaciones sobre

técnicas de gestión del tiempo y mindfulness, y garantizar períodos de descanso efectivos durante la jornada, a fin de que la inmersión en el trabajo no perjudique el equilibrio salud–vida personal.

- 6.5. Con miras a optimizar las recompensas, implementar un reconocimiento trimestral que combine menciones públicas y premios simbólicos, revisar periódicamente la estructura salarial para asegurar equidad y transparencia, y desarrollar rutas de carrera claras, con capacitaciones específicas que permitan visualizar oportunidades de crecimiento profesional.
- 6.6. Para mejorar las condiciones laborales, revisar y actualizar los reglamentos en talleres participativos que garanticen comprensión y apego, promover la flexibilidad horaria mediante modalidades de teletrabajo parcial donde sea viable, y realizar auditorías regulares de infraestructura para asegurar que los espacios físicos sigan siendo cómodos, seguros y adecuados a las necesidades de los trabajadores.
- 6.7. A fin de fortalecer el compañerismo, organizar actividades trimestrales de integración y team building fuera del entorno estrictamente laboral, instaurar un programa de mentoring inverso donde los empleados junior puedan aportar retroalimentación a sus superiores, y fomentar círculos de diálogo periódicos que faciliten la comunicación transparente y el apoyo mutuo entre todos los niveles jerárquicos.
- 6.8. En investigaciones futuras ampliar la muestra con criterios probabilísticos, adoptar un enfoque longitudinal que detecte cambios a lo largo del tiempo y combinar cuestionarios con fuentes objetivas (por ejemplo, indicadores de desempeño) y grupos de control, de modo que se refuerce la validez y la generalización de los resultados.

## X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alalú, L., Szeinman, P., Corvetto, G., & Franco, Ú. (2018). *Info Capital Humano* .  
Obtenido de Engagement: Más allá del compromiso del colaborador:  
[https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-  
alla-del-compromiso-del-colaborador/](https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/)

Arevalo , R., & Leveau, R. (2020). *Satisfaccion laboral de los trabajadores de la  
empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos*. Iquitos: Universidad  
Científica del Peru.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo editorial  
patria.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson  
Educación.

Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura  
organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*. Perú:  
Universidad del Pacífico Escuela de Postgrado. Obtenido de  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali\\_Tesis\\_maes-  
tria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_maes-<br/>tria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Borda, M. (2016). *El proceso de investigación*. Barranquilla, Colombia: Universidad del  
Norte.

Bosch, M. J., Paz, M., & Morgado, M. (2021). *Engagement Laboral: El compromiso como recurso*. Colombia, Colombia: Universidad de los Andes. Obtenido de [https://www.esecolombia.edu.co/esecolombia/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/\\_21\\_\\_engagement\\_laboral.pdf](https://www.esecolombia.edu.co/esecolombia/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/_21__engagement_laboral.pdf)

Bosch, M., Riumalló, M., & Morgado, M. (23 de Junio de 2021). El engagement laboral: El compromiso como recurso. *Centro de trabajo y familia*, 8. Obtenido de [https://www.esecolombia.edu.co/esecolombia/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/\\_21\\_\\_engagement\\_laboral.pdf](https://www.esecolombia.edu.co/esecolombia/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/_21__engagement_laboral.pdf)

Cabrera, M. A., & Peña, M. L. (2020). *Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.

Calizaya, J., Morales, B., Pinto, H., & Bellido, R. (2020). *Análisis del compromiso laboral en colaboradores de gobiernos locales de la ciudad de Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/PC/Downloads/ANALISIS\\_DEL\\_COMPROMISO\\_LABORAL\\_EN\\_COLABORADORES\\_D.pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/ANALISIS_DEL_COMPROMISO_LABORAL_EN_COLABORADORES_D.pdf)

Cárdenas, T. d. (2014). *Engagement Ilusión por el trabajo*. México, México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C. Obtenido de <https://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Castillo, G. J. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios para carga pesada, distrito de Chorrillos, Lima, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Chiavenato, I. (2011). *Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.

Colombo, D. (02 de 11 de 2022). *Red Forbes*. Obtenido de ¿Qué dice el último índice de satisfacción laboral en Latinoamérica?: <https://www.forbes.com.mx/que-dice-el-ultimo-indice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica/>

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Gran Bretaña.

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y metodología*. Juarez, México: Pearson Educación.

Del Rosario, D. E. (2020). *Caracterización del liderazgo carismático y satisfacción laboral de las mypes del sector comercio - rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes-Perú 2020*. Tumbes: Universidad Católica los ángeles chimbote.

Diario Gestion. (18 de 08 de 2014). *Tendencia*. Obtenido de El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>

Diario Gestion. (21 de 11 de 2015). *Gestion*. Obtenido de El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>

Diario Gestion. (09 de 02 de 2023). *Diario Gestion*. Obtenido de Economía: <https://gestion.pe/economia/unos-1000-funcionarios-publicos-seran-procesados-por-la-contraloria-en-2023-noticia/?ref=gesr>

- Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira, A., & Chiminelli, V. (2019). *Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES)*. Uruguay: Ciencias Psicológicas. doi:10.22235/cp.v13i2.1888
- Griffiths, N. C. (2022). *Características del diseño del trabajo, desempeño laboral individual y satisfacción laboral: el rol mediador del engagement en el trabajo*. Concepción, Chile: Universidad de Concepción.
- Henao, O., Córdoba, L., & J. F. (2007). Comportamiento del consumidor, una mirada sociológica. *Entramado*, 13.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Kahn, W. (1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement At Work*. Boston: Academy of Management Journal. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/256287>
- Macey, W., & Schneider, B. (2008). *The Meaning of Employee Engagement*. Florida, Estados Unidos: Industrial and Organizational Psychology. Obtenido de [http://www.benschneiderphd.com/Macey-Schneider\\_IOP\\_March\\_08.pdf](http://www.benschneiderphd.com/Macey-Schneider_IOP_March_08.pdf)
- Mendez, J. R. (2023). *Engagement y satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

- Meoño, G. E., & Silva, S. A. (2023). *El engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, Lambayeque – Perú, 2022*. Chiclayo: Universidad Tecnológica del Perú.
- Mollá , A., Berenguer, G., Gómez, M., & Quintanilla, I. (2006). *Comportamiento del consumidor*. Barcelona - España: UOC.
- Mora, O., Guerrero, M. A., Manosalvas, C. A., & Pedraza, M. (2022). *Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas*. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Ortiz, C. J., & García, C. A. (2023). *Relación del engagement laboral con variables sociodemográficas y laborales en trabajadores mexicanos del sector terciario*. México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Palma, S. (2005). *Escala clima laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Parra , P. (2010). *Relación entre el nivel de Engagement y el rendimiento académico teórico/práctico*. Chile: Revista Educación en Ciencias de la Salud. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1264/1607](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1264/1607)
- Peter, P., & Olson, J. (2005). *Comportamiento del consumidor y estrategias de marketing*. México: McGraw-Hill.
- Prialé, J. (09 de 02 de 2023). *Economía. Unos 1,000 funcionarios públicos serán procesados por la Contraloría en 2023*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/unos-1000-funcionarios-publicos-seran-procesados-por-la-contraloria-en-2023-noticia/>

- Quiroz, E., & Muñoz, J. (2020). El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables. En U. C. Colombia, *Engagement y cambio organizacional* (pág. 55). Colombia: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/8d491f2b-1092-4d69-912c-c3be7eaadef4>
- Real Academia Española. (2024). *Real Academia Española*. Obtenido de Organización: <https://dle.rae.es/organizaci%C3%B3n?m=form>
- Rios, R. A. (2021). *Satisfacción laboral y engagement en empleados del servicio de alimentación de campamentos mineros*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional, Quinta edición*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración (12 ed)*. México D.F: Pearson.
- Romero, A., Rovegno, A., & Sevillano, X. I. (2022). *Relación entre satisfacción laboral y engagement laboral en empleados de organizaciones del sector privado*. Lima: Universidad de Lima.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*, 32 (1), 119-124. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza. Obtenido de

[https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009\\_Salanova-Schaufeli.pdf](https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf)

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. . España: Alianza Editorial.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Schiffman, L., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson Educación.

Solomon, M. (2008). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson Educación.

Tamayo, M. (2003). *Investigación científica*. México D.F.: LIMUSA S.A.

Valladares, N. I. (2020). *Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019*. Talara: Universidad Cesar Vallejo.

Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*. Barranquilla: CUC.

Vargas, M. (14 de Diciembre de 2021). *Great Place To Work*. Obtenido de El estado actual del engagement de los colaboradores en todo el mundo: <https://www.greatplacetowork.com.ve/blog/el-estado-actual-del-engagement-de-los-colaboradores-en-todo-el-mundo>

Villarreal, M. (2016). *Relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4306/MOTIV>

ACION\_SATISFACCION\_LABORAL\_VILLARREAL\_CUEVA\_MARIA\_MARIB  
EL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Welch, S., & Comer, J. (1988). *Quatitative Methods for Public Administration*. USA:  
Wadsworth: In Books/Cole Publishing Co.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023.**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo es el nivel del engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cómo es el vigor del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023 ?</p> <p>b) ¿Cómo es la dedicación del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023 ?</p> <p>c) ¿Cómo es la absorción del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023?</p> <p>d) ¿Cómo son las recompensas del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023?</p> <p>e) ¿Cómo son las condiciones favorables del personal administrativo</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel del engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Describir el vigor del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>b) Analizar la dedicación del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>c) Explicar la absorción del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>d) Conocer las recompensas del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>e) Establecer las condiciones favorables del personal administrativo de la Intendencia Regional de</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe un nivel alto de engagement y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) Existe un nivel alto de vigor del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>b) Existe un nivel alto de dedicación del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>c) Existe un nivel alto de absorción del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>d) Existe un nivel alto en las recompensas del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p>	<p><b>Variable 1.</b></p> <p>Engagement</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Vigor</p> <p>Dedicación</p> <p>Absorción</p> <p><b>Variable 2.</b></p> <p>Recompensas</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Compañerismo</p>	<p>Tipo</p> <p>Aplicativo</p> <p>Descriptivo</p> <p>Explicativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Muestra</p> <p>25 colaboradores</p>

<p>de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023?</p> <p>f) ¿Cómo es el compañerismo del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023?</p>	<p>Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>f) Describir el compañerismo del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p>	<p>e) Existe un nivel alto en las condiciones favorables del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p> <p>f) Existe un nivel alto de compañerismo del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL-2023.</p>		
---	--	---	--	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones/i ndicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
<b>Engagement</b>	Salanova & Schaufeli (2009), sostiene que el engagement en el trabajo “es un estado psicológico positivo del empleado caracterizado por altos niveles de energía y <i>vigor</i> , <i>dedicación</i> y entusiasmo por el trabajo, así como tal <i>absorción</i> y concentración en la actividad laboral”. (p.25)	En la presente investigación se usó el instrumento para medir como es el cuestionario el cual se aplicó al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL. Está estructurado en 17 ítems, en donde se ve reflejado las dimensiones y por consiguiente los indicadores respectivos, valorándolos con la escala de Likert: (3) De Acuerdo, (2) Indeciso, (1) En Desacuerdo, empleándose por medio de la técnica de la encuesta a una muestra de 25 colaboradores de la institución.	<b>Vigor</b> Energía Resiliencia Voluntad  <b>Dedicación</b> Importancia del trabajo Entusiasmo Inspiración  <b>Absorción</b> Tiempo Concentración	1,2,3,4  5,6,7,8  9.10.11.12	Cuestionario  Escala de Likert:  De Acuerdo (3); Indeciso (2); En Desacuerdo (1).
<b>Satisfacción laboral</b>	Palma (2005), nos expresa que la satisfacción laboral “es la disposición o tendencia estable en forma relativa, hacia el trabajo, que está basada en valores y creencias que son desarrolladas hacia el trabajo como producto de su experiencia ocupacional”.	En la presente investigación se usó el instrumento para poder medir como es el cuestionario el cual se aplicó al personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL. Está estructurado en 17 ítems, en donde se ve reflejado las dimensiones y por consiguiente los indicadores respectivos, valorándolos con la escala de Likert: (3) De Acuerdo, (2) Indeciso, (1) En Desacuerdo, empleándose por medio de la técnica de la encuesta a una muestra de 25 colaboradores de la institución.	<b>Recompensa</b> Remuneración y reconocimiento, desarrollo. <b>Condiciones favorables</b> Ambiente físico adecuado, políticas administrativas <b>Compañerismo</b> Relación con los superiores, relación con los compañeros	1,2,3,4  5,6,7,8  9.10.11.12	

### Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis

Tumbes, 15 de mayo del 2024

Carta N° 001 – 2022/ JKSV

Señor(a): Gerente de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL

**Asunto:** Autorización para Ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito estudiante de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: **Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023**; para optar el título de Licenciado en Administración, por lo que para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución. Por tal motivo solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación y lograr mi objetivo profesional

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Bach Granados Peña, Angee Paola



Bach. Quevedo Llacsahuanca, Mercy

## Anexo 4: Cuestionarios

### Cuestionario variable Engagement

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### I. Instrucciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) lo que crea Ud. conveniente, teniendo en cuenta que cada alternativa tiene un significado como se muestra, por lo que debe contestar todas las preguntas, sin excepción alguna.

1. De Acuerdo (DA) = 3
2. Indeciso (I) = 2
3. En Desacuerdo (ED) = 1

#### Variable 2: Engagement

N°	Pregunta	DA = 3	I = 2	DA = 1
<b>Vigor</b>				
1	En su ambiente laboral de la Intendencia Regional de Tumbes SUNAFIL, se siente lleno de energía necesaria para realizar sus actividades laborales.			
2	Incluso cuando las cosas se complican, continúa trabajando.			
3	Al despertar por las mañanas, tiene ganas de ir a trabajar.			
<b>Dedicación</b>				
4	Siente el deseo de esforzarse durante sus actividades laborales.			
5	Siente entusiasmo por su trabajo en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL.			
6	Sus funciones, actividades y tareas en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL se encuentran llenos de significado y propósito.			
7	Se siente orgulloso con el trabajo que realiza en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL.			
8	Su trabajo a desarrollar es desafiante para asumir retos personales y organizacionales.			

<b>Absorción</b>				
9	El tiempo transcurre rápido cuando está trabajando.			
10	Se centra tanto en su trabajo que se olvida de lo que pasa a su alrededor en sí.			
11	Al desarrollar sus actividades laborales se siente feliz.			
12	Le es difícil desconectarse de su trabajo que ejecuta en la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL.			

## Cuestionario sobre satisfacción laboral



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### I. Instrucciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) lo que crea Ud. conveniente, teniendo en cuenta que cada alternativa tiene un significado como se muestra, por lo que debe contestar todas las preguntas, sin excepción alguna.

1. De Acuerdo (DA) = 3
2. Indeciso (I) = 2
3. En Desacuerdo (ED) = 1

### Variable 1: Satisfacción laboral

N°	Items	DA (3)	I(2)	ED (1)
<b>Recompensas</b>				
1	¿Considera adecuado el monto de su salario?			
2	¿Se aplica reconocimiento y/o distinción por los objetivos logrados?			
3	¿La institución brinda capacitaciones para desarrollar y adquirir nuevas habilidades y conocimiento para su trabajo?			
4	¿La institución le brinda un plan de carrera para el desarrollo profesional y/o personal?			
<b>Condiciones favorables de trabajo</b>				
5	¿Cuenta con los recursos y equipos necesarios para desarrollar satisfactoriamente su trabajo?			
6	¿Considera que las instalaciones e infraestructura de su trabajo es cómodo y seguro para realizar sus tareas?			
7	¿Los reglamentos y manuales organizacionales le permiten desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo?			

8	¿Existe un equilibrio entre en el trabajo para su la vida laboral / personal?			
<b>Compañerismo</b>				
9	¿Sus superiores directos le brindan apoyo, orientación y retroalimentación constructiva en su trabajo?			
10	¿Existe una comunicación fluida y efectiva con sus compañeros de trabajo?			
11	¿Sus compañeros le ayudan a resolver problemas o superar desafíos laborales?			
12	¿Existe un promueve un ambiente de trabajo agradable, de respeto y trabajo en equipo?			

### Anexo 5: Análisis de fiabilidad variable engagement

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Suma Ítems
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	33
4	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	26
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	30
6	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	31
7	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
8	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	33
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	32
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	29
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

VARP	0.196	0.507	0.160	0.507	0.222	0.196	0.116	0.116	0.196	0.382	0.249	0.382	10.667
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------

Fórmula Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach  
 k : Número de ítems  
 V<sub>i</sub>: Varianza de cada ítem  
 V<sub>t</sub>: Varianza del total

ΣS <sup>2</sup>	3.22667
-----------------	---------

S <sup>2</sup> =	10.667
------------------	--------

K =	12
-----	----

K - 1 =	11
---------	----

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[ 1 - \frac{3.22667}{10.667} \right]$$

α =	0.761
-----	-------

### Anexo 6: Análisis de fiabilidad variable satisfacción laboral

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Suma Ítems
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	32
4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	29
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	33
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35

<b>VARP</b>	<b>0.116</b>	<b>0.062</b>	<b>0.116</b>	<b>0.160</b>	<b>0.116</b>	<b>0.062</b>	<b>0.062</b>	<b>0.160</b>	<b>0.293</b>	<b>0.116</b>	<b>0.249</b>	<b>0.329</b>	<b>6.862</b>
-------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Fórmula Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach  
 k : Número de ítems  
 V<sub>i</sub>: Varianza de cada ítem  
 V<sub>t</sub>: Varianza del total

ΣS <sup>2</sup>	1.8400
-----------------	--------

S <sub>t</sub> <sup>2</sup> =	6.862
-------------------------------	-------

K =	12
-----	----

K - 1 =	11
---------	----

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[ 1 - \frac{1.8400}{6.862} \right]$$

<b>α =</b>	<b>0.798</b>
------------	--------------

## Anexo 7: Validación de los instrumentos

### Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
<b>2. Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables																80					
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
<b>4. Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			



**Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
<b>2. Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables																			95		
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
<b>4. Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		



**Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
<b>2. Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables																			95		
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
<b>4. Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		



## **Anexo 8: Certificación e originalidad**

### **CERTIFICACIÓN**

**Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth** docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del departamento de Administración.

#### **CERTIFICA:**

Que el proyecto de tesis denominado **"Engagement y satisfacción laboral del personal administrativo de la Intendencia Regional de Tumbes de la SUNAFIL – 2023"**, presentado por las Bachilleres Granados Peña, Angee Paola y Quevedo Llacsahuanca, Mercy Bertilda, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado por su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 15 de mayo 2024



---

**Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya**  
**Asesor del Proyecto de Tesis**  
**ORCID: 0000-0002-0879-7232**