

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON
ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Administración de Negocios
con énfasis en Recursos Humanos*

**Ambiente laboral y el engagement de los
colaboradores de la Sede Regional del
Área de Conservación Central del
Sistema Nacional de Áreas de
Conservación en el periodo que
comprende el tercer cuatrimestre del año
2020.**

MARCO VINICIO SOTO GONZÁLEZ

Abril, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	II
ÍNDICE DE CUADROS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
DECLARACIÓN JURADA	xv
CARTA APROBACIÓN DE LA TUTORA	xvi
CARTA APROBACIÓN DEL LECTOR.....	xvii
CARTA APROBACION CENIT.....	xviii
DEDICATORIA.....	xix
AGRADECIMIENTOS	xx
RESUMEN.....	xxi
ABSTRACT	xxiii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Antecedente Internacionales y Nacionales.....	2
1.1.2. Delimitación del problema	8
1.1.3. Justificación	8
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	9

1.3 OBJETIVOS.....	9
1.3.1 Objetivo General.....	9
1.3.2 Objetivos Específicos	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 CONTEXTO HISTORICO	12
2.1.1 Antecedentes de la Organización	12
2.1.2 Misión.....	13
2.1.3 Visión	13
2.1.4 Valores	13
2.1.5 SINAC en la actualidad	14
2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	15
2.2.1 Organización	15
2.2.2 Clima organizacional.....	15
2.2.2.1 Estructura.....	16
2.2.2.2 Responsabilidad.....	16
2.2.2.3 Recompensa	17
2.2.2.4 Desafío.....	17
2.2.2.5 Relaciones	17
2.2.2.6 Cooperación.....	18
2.2.2.7 Estándares	18
2.2.2.8 Conflictos	18

2.2.2.9 Identidad	18
2.2.3 Ambiente laboral	19
2.2.4 Motivación	20
2.2.5 Compromiso laboral	22
2.2.6 Engagement.....	24
2.2.6.1 Dedicación	25
2.2.6.2 Vigor.....	25
2.2.6.3 Absorción	26
2.2.7 Utrecht Work Engagement Scale UWES	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	33
3.4.1 Población	33
3.4.2 Tipo de muestra	34
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	34
3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	34
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	35
3.5.1 Cuestionario	35
3.6 VARIABLES.....	36

3.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS	40
CAPITULO IV: RESULTADOS	41
4.1 Generalidades	42
4.2 Descripción de los datos.....	42
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	97
5.1 GENERALIDADES	98
5.1.1 Identificar las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.....	98
5.1.2 Conocer las dimensiones del clima laboral que influyen de manera positiva y negativa en el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.	107
5.1.3 Identificar las dimensiones del engagement que se manifiestan en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación por medio del test de UWES-17.	112
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
6.1 CONCLUSIONES	119
6.2 RECOMENDACIONES.....	124
BIBLIOGRAFIA	130
ANEXOS	136

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°. 1 Puntajes normativos para el UWES-17	28
Cuadro N°. 2 Operacionalización de las variables	37
Cuadro N°. 3 Análisis de Datos	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Criterios de inclusión y exclusión	34
Tabla N°. 2 Género de las personas	42
Tabla N°. 3 Tipo de Nombramiento	43
Tabla N°. 4 Rango de edad de los encuestados	44
Tabla N°. 5 Antigüedad en la Sede Regional	46
Tabla N°. 6 Puesto en la Sede Regional	47
Tabla N°. 7 Niveles jerárquicos en la Sede Regional	48
Tabla N°. 8 Derechos y deberes en el SINAC	49
Tabla N°. 9 Metas, objetivos o responsabilidades	50
Tabla N°. 10 Reglas y procedimientos	51
Tabla N°. 11 Supervisión y acompañamiento de la jefatura	52
Tabla N°. 12 ¿Para realizar sus funciones depende de otras personas para llevar a cabo su trabajo de manera exitosa?	53
Tabla N°. 13 ¿Cuándo su jefatura no se encuentra presente tiene usted la potestad de tomar decisiones importantes con respecto a las funciones asignadas?	54
Tabla N° 14. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	55
Tabla N°. 15 ¿Las relaciones interpersonales en la sede regional se caracterizan por?	56
Tabla N°. 16 ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su equipo de trabajo? .	58

Tabla N°. 17 ¿Considera que se tiene una buena comunicación entre los departamentos del área de conservación central?	59
Tabla N°. 18 ¿Siente orgullo de trabajar en el SINAC?	60
Tabla N°. 19 ¿Se siente parte del equipo de trabajo del departamento donde labora?	61
Tabla N°. 20 ¿Comparte y defiende los valores institucionales del SINAC?	62
Tabla N°. 21 ¿Considera que su jefatura abarca y resuelve los conflictos laborales entre su equipo de trabajo de una manera adecuada?	63
Tabla N°. 22 ¿Cómo califica la comunicación de su jefatura cuando se presenta un conflicto o a la hora de resolverlos?	64
Tabla N°. 23 Identifique cuál es el estilo de liderazgo que más aplica la jefatura a la hora de resolver los conflictos en el área de conservación central.....	65
Tabla N°. 24 ¿Considera que en el área de conservación central se fomenta el trabajo en equipo?.....	67
Tabla N°. 25 ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones?	68
Tabla N°. 26 ¿Cuenta con el apoyo de su jefatura para realizar sus funciones? .	69
Tabla N°. 27 ¿Todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución? (Estructura).....	70
Tabla N°. 28 ¿El nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores? (Responsabilidad)	71
Tabla N°. 29 ¿El respeto, la colaboración y el buen trato influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo? (Relaciones)	72

Tabla N°. 30 ¿El sentimiento de pertenencia hacia la institución? (Identidad)	73
Tabla N°. 31 ¿La forma en la que las direcciones o áreas superiores toman decisiones, enfrentan los problemas y manejan las discrepancias? (Conflicto) ...	74
Tabla N°. 32 ¿El apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales? (Cooperación).....	75
Tabla N°. 30 En mi trabajo me siento lleno de energía	77
Tabla N°. 31 Mi trabajo está lleno de significado y propósito	78
Tabla N°. 32 El tiempo vuela cuando estoy trabajando	79
Tabla N°. 33 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	80
Tabla N°. 34 Estoy entusiasmado con mi trabajo	81
Tabla N°. 35 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi .	82
Tabla N°. 36 Mi trabajo me inspira	83
Tabla N°. 37 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar .	84
Tabla N°. 38 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	85
Tabla N°. 39 Estoy orgulloso del trabajo que hago	86
Tabla N°. 40 Estoy inmerso en mi trabajo	87
Tabla N°. 41 Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	88
Tabla N°. 42 Mi trabajo es retador.....	89
Tabla N°. 43 Me “dejo llevar” por mi trabajo	90
Tabla N°. 44 Soy muy persistente en mi trabajo	91
Tabla N°. 45 Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	92
Tabla N°. 46 Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.....	93

Tabla N°. 47 Resultados del UWES-17 aplicado a los funcionarios de la Sede
Regional 95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°. 1 Organigrama de las Áreas de Conservación.....	14
Figura N°. 2 Pirámide de Maslow.....	21
Figura N°. 3 Proceso enfoque Cuantitativo	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1 Género de las personas encuestadas	43
Gráfico N°. 2 Tipo de Nombramiento.....	44
Gráfico N°. 3 Rango de edad de los encuestados.....	45
Gráfico N°. 4 Antigüedad en la Sede Regional.....	46
Gráfico N°. 5 Puesto en la Sede Regional.....	47
Gráfico N°. 6 Niveles jerárquicos en la Sede Regional	48
Gráfico N°. 7 Derechos y deberes en el SINAC	49
Gráfico N°. 8 Metas, objetivos o responsabilidades	50
Gráfico N°. 9 Reglas y procedimientos.....	51
Gráfico N°. 10 Supervisión y acompañamiento de la jefatura	52
Gráfico N°. 11 Dependencia de otras personas	53
Gráfico N°. 12 Toma de decisiones.....	54
Gráfico N°. 13 Relaciones interpersonales en la Sede Regional.....	55
Gráfico N°. 14 Relaciones interpersonales en la Sede Regional.....	57
Gráfico N°. 15 Le resulta fácil expresar sus opiniones	58
Gráfico N°. 16 Comunicación entre departamentos	59
Gráfico N°. 17 ¿Siente orgullo de trabajar en el SINAC?	60
Gráfico N°. 18 ¿Siente orgullo de trabajar en el SINAC?	61
Gráfico N°. 19 ¿Comparte y defiende los valores institucionales del SINAC?	62
Gráfico N°. 20 ¿Considera que su jefatura abarca y resuelve los conflictos laborales entre su equipo de trabajo de una manera adecuada?.....	63

Gráfico N°. 21 Comunicación de su jefatura cuando se presenta un conflicto	64
Gráfico N°. 22 Estilo de liderazgo que más aplica la jefatura a la hora de resolver los conflictos.....	66
Gráfico N°. 23 ¿Considera que en el área de conservación central se fomenta el trabajo en equipo?.....	67
Gráfico N°. 24 ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones?	68
Gráfico N°. 25 ¿Cuenta con el apoyo de su jefatura para realizar sus funciones?	69
Gráfico N°. 26 ¿Todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución? (Estructura)	70
Gráfico N°. 27 ¿El nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores? (Responsabilidad)	71
Gráfico N°. 28 ¿El respeto, la colaboración y el buen trato influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo? (Relaciones) 72	
Gráfico N°. 29 ¿El sentimiento de pertenencia hacia la institución? (Identidad) ..	73
Gráfico N°. 30 ¿La forma en la que las direcciones o áreas superiores toman decisiones, enfrentan los problemas y manejan las discrepancias? (Conflicto) ...	74
Gráfico N°. 31 ¿El apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales? (Cooperación).....	75
Gráfico N°. 32 En mi trabajo me siento lleno de energía.....	77
Gráfico N°. 33 Mi trabajo está lleno de significado y propósito.....	78
Gráfico N°. 34 El tiempo vuela cuando estoy trabajando	79

Gráfico N°. 35 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.....	80
Gráfico N°. 36 Estoy entusiasmado con mi trabajo	81
Gráfico N°. 37 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	82
Gráfico N°. 38 Mi trabajo me inspira.....	83
Gráfico N°. 39 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	84
Gráfico N°. 40 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.....	85
Gráfico N°. 41 Estoy orgulloso del trabajo que hago	86
Gráfico N°. 42 Estoy inmerso en mi trabajo.....	87
Gráfico N°. 43 Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo...	88
Gráfico N°. 44 Mi trabajo es retador	89
Gráfico N°. 45 Me “dejo llevar” por mi trabajo	90
Gráfico N°. 46 Soy muy persistente en mi trabajo.....	91
Gráfico N°. 47 Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.....	92
Gráfico N°. 48 Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	94

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Marco Vinicio Soto González, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 6-0358-0543 egresado de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de licenciatura, jura solemnemente que mi trabajo de investigación titulado Ambiente laboral y el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación en el periodo que comprende el tercer cuatrimestre del año 2020, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del del 14 de octubre del 1982; incluye el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citas a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse con una producción simulada y sustancial que redunde en perjuicio del autor de la obra original.

Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Puntarenas, a los 10 días del mes de abril del año dos mil veintiuno.

MARCO
VINICIO SOTO
GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARCO VINICIO
SOTO GONZALEZ
(FIRMA)
Fecha: 2021.04.10
11:29:43 -06'00'

Firma del estudiante
Cédula 6-0358-0543

CARTA APROBACIÓN DE LA TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Llorente, 11 de abril del 2021

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante **Marco Vinicio Solo González**, cédula de identidad número 6-0358-0543 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Ambiente laboral y el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación en el periodo que comprende el tercer cuatrimestre del año 2020"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos al planteamiento del problema, objetivos, marco teórico, marco metodológico, tabulación, resultados; discusión e interpretación de los resultados; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

CARMEN SUSANA ARAYA ZAMORA
(FIRMA)
Firmado digitalmente por
CARMEN SUSANA ARAYA
ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2021.04.12 17:42:45
-0500
M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA APROBACIÓN DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

Señores
Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera Administración de Negocios
Énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

El estudiante Marco Vinicio Soto González, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Ambiente laboral y el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación en el periodo que comprende el tercer cuatrimestre del año 2020." Lo anterior para obtener el grado de licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas, y por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,

MILENA MARIA
SOTELA
RAMIREZ
(FIRMA)



Firmado digitalmente
por MILENA MARIA
SOTELA RAMIREZ
(FIRMA)
Fecha: 2021.04.29
07:50:23 -06'00'

Milena Sotela Ramírez
Cédula 1-573-526

CARTA APROBACION CENIT

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE
LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 12 de abril 2021

Señores

Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados señores:

El suscrito(a) Marco Vinicio Soto González con número de identificación 6-0358-0543 autor(a) del trabajo de graduación titulado Ambiente laboral y el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación en el periodo que comprende el tercer cuatrimestre del año 2020, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de licenciatura, si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N°6683 Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

MARCO
VINICIO SOTO
GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARCO VINICIO
SOTO GONZALEZ
(FIRMA)
Fecha: 2021.04.12
14:51:43 -06'00'

Marco Vinicio Soto González
6-0358-0543

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios quien merece toda la honra y la gloria, a mi familia que siempre ha sido incondicional en todo momento. A mi esposa Karina que ha sido, es y será siempre mi ayuda idónea, por esos días y noches de estar a mi lado de manera incondicional brindándome su apoyo y motivándome a salir adelante durante todos estos años juntos y a mi querida hija Ruth que con una sonrisa llena mi vida de felicidad.

AGRADECIMIENTOS

A mis profesores de la Universidad Hispanoamericana, donde cursé mis estudios y sentaron las bases para mi profesionalización, especialmente a mi tutora de tesis.

Al Sistema Nacional de Áreas de Conservación y a los compañeros de la Sede Regional del Área de Conservación Central, por permitirme llevar a cabo la investigación en la institución.

RESUMEN

Desde la creación del SINAC, específicamente en el año 1998 como un sistema de gestión y coordinación institucional que integra las competencias en materia forestal, vida silvestre, áreas protegidas y la protección y conservación del uso de las cuencas hidrográficas y sistemas hídricos, debido a la naturaleza de sus funciones, siempre se ha caracterizado por ser una institución donde sus funcionarios tienen un alto grado de compromiso. En los últimos años muchos de estos funcionarios, se han acogido al derecho de su pensión, debido a esto se ha sustituido gran parte de la fuerza laboral, lo cual ha generado un gran cambio generacional dentro de la institución, donde funcionarios con más de 30 o 40 años de servicio, son remplazados por jóvenes que se vienen incorporando a laborar.

Esta investigación tiene como objetivo general analizar el ambiente laboral y el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación en el periodo que comprende el tercer cuatrimestre del año 2020, tomando en cuenta los principales factores que pueden estar incidiendo en el ambiente laboral en el centro operativo y como este ambiente afecta el engagement de los colaboradores.

El enfoque de esta investigación es de naturaleza cuantitativa, la cual está dirigida a la recolección y análisis de datos, cantidades, cifras, valores que permitan presentar los resultados. Se aplicaron dos instrumentos, un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, así como el Test UWES-17 Utrecht Work Engagement Scale, a los colaboradores que cuentan con más de 3 años de haber ingresado a la sede regional, con el fin de conocer más a fondo sobre la percepción que tienen los funcionarios acerca del ambiente laboral en dicho centro de trabajo

en la actualidad, además de los factores que inciden en el mismo y como esto afecta el engagement de los trabajadores.

Como resultado podemos indicar que efectivamente el ambiente laboral si influye en el engagement de los colaboradores de la sede regional, tanto en factores positivos, como la responsabilidad y el nivel de autonomía que poseen para realizar gran parte de sus labores, como en factores negativos asociados a malas relaciones interpersonales y la resolución de conflictos entre los colaboradores.

Palabras claves: ambiente laboral, engagement, percepción, vigor, dedicación, absorción.

ABSTRACT

Since the creation of the SINAC (National System of Conservation of Areas), exactly in 1998 like a management and coordination institutional that integrates the fields in reforestation matter, wildlife, protected areas and the preservation and protection for the use of the river basins and the basins systems, because of its nature functions, always have been characterized to be an institution, where its civil servants have a high status of commitment. In the last years, many of these civil servants, have taken to their right of allowance, for this reason has been replaced a big number of the labor force, such situation has generated a great generational change inside the institution, where civil servants with more of thirty or forty service years, are now replaced for young civil servants that are beginning to work.

This survey has us general goal to analyze the labor environment and the commitment from the collaborating people of the Regional Branch of the Conservation Area headquarter of the National System Conservation Area in the period that includes for the third four months from 2020, taking in count the mains factors that can be affecting in the labor environment affects the commitment of collaborating people.

The focus of this research is quantitative in nature, which is aimed at the collection and analysis of data, quantities, figures, values that allow the results to be presented. Two instruments were applied, a questionnaire with open and closed questions, as well as the UWES-17 Utrecht Work Engagement Scale Test, to the collaborators who more than 3 years of have having entered the regional headquarters, in order to learn more about background on the perception that

officials have about the work environment in said workplace today, in addition to the factors that affect it and how this affects worker engagement.

As a result, we can indicate that indeed the work environment does influence the engagement of the regional headquarters employees, both in positive factors, such as responsibility and the level of autonomy they have to carry out a large part of their work, as well as in associated negative factors. poor interpersonal relationships and conflict resolution between employees.

Keywords: work environment, engagement, perception, vigor, dedication, absorption.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedente Internacionales y Nacionales

En relación con el concepto de ambiente laboral, (Berardi 2015) en su tesis “Motivación Laboral y Engagement” lo define como un conjunto de condiciones o de circunstancias que rodean a una persona en su entorno laboral, donde proporciona un análisis de tipo exploratorio pues intenta indagar acerca de cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y el engagement, identificando y comparando las variables que intervienen en cada uno de ellos. El estudio se lleva a cabo con 184 empleados que conforman la dependencia de la Administración Pública Nacional de la ciudad de Mar del Plata, Argentina.

Dentro de los principales resultados que arrojó la investigación fue determinar qué tipo de relación (directa o indirecta) existe entre las variables en estudio y poder establecer si al aumentar los niveles de motivación en el trabajo se puede lograr trabajadores engaged, incorporando dichos conceptos por parte de las organizaciones en sus políticas de recursos humanos para lograr un ambiente laboral óptimo permitiendo su satisfacción e incrementando la competitividad de la organización.

En relación, (Hanaysha 2016) en su investigación “Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment” menciona que el ambiente laboral se refiere a la atmósfera en donde sus empleados realizan su trabajo y explica que es un factor clave para la satisfacción de los empleados, crea compromiso hacia la organización y lo que busca es un medio ambiente seguro para mantener motivados a los trabajadores.

El principal objetivo de este estudio fue poner a prueba los efectos de la participación laboral, el aprendizaje organizacional y el entorno de trabajo en compromiso en el sector de la educación superior, los datos se recopilaron utilizando una encuesta en línea a 242 empleados de universidades públicas del norte de Malasia. Dentro de los principales resultados obtenidos se menciona que la participación y el involucramiento de los empleados tiene un efecto positivo significativo en su compromiso. También se encontró que el entorno de trabajo tiene un impacto positivo significativo en el compromiso organizacional de sus empleados, con lo cual la investigación proporciono ideas útiles y sugerencias para que la gerencia de las instituciones de educación superior de Malasia aprenda a desarrollar compromiso organizacional entre sus empleados.

Existen otros factores que influyen en el ambiente laboral dentro de toda organización, como lo describe en su tesis (Apuy 2019). “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela” donde se exponen una serie de factores externos que se deben tomar en cuenta en toda institución, como lo son, el ambiente donde una persona desempeña sus labores diarias, el trato por parte de su jefatura, las relaciones con sus compañeros de trabajo y la relación con los usuarios externos son actores determinantes que intervienen en el ambiente laboral. La investigación tuvo como objetivo general conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela, Costa Rica.

Así mismo, el estudio dio a conocer la percepción de los empleados acerca del ambiente laboral en el que se desenvuelven, además, que dicha percepción influye

directamente en la satisfacción de los empleados. Otra de las conclusiones a las que se llegó con la investigación, arrojó que los factores externos estaban desfavoreciendo las condiciones de los trabajadores, lo cual, afectaba el compromiso de estos con la institución, por ende, es sumamente importante prestar atención a estos factores, debido a su impacto directo en la percepción que tienen los trabajadores en relación con el ambiente laboral en general.

Muy de la mano con el tema de ambiente laboral se habla del engagement, según (Contreras 2015), en su tesis "Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México" menciona que más que un estado momentáneo y específico el engagement se refiere a un estado de bienestar psicológico tridimensional, donde interactúan tres elementos o dimensiones conocidas como vigor, dedicación y absorción. Donde el vigor se caracteriza por altos niveles de energía, resiliencia mental, voluntad para esforzarse en el trabajo y persistencia ante dificultades. Por otra parte, la dedicación se refiere a estar fuertemente envuelto en el trabajo y experimentar significancia, entusiasmo, orgullo y reto. Por último, la absorción es caracterizada por la concentración total del individuo en sus labores y tiene dificultad para apartarse de su trabajo.

El objetivo general de la investigación fue iniciar actividades relativas al entorno organizacional del centro de trabajo acorde a la legislación en México, además, determinar el nivel de engagement laboral de los empleados, se realizó en el centro procesador de gas y aceite crudo Akal L, costa afuera del estado de Campeche en México, con 124 trabajadores, lo cual equivale al 66,66% del total de trabajadores adscritos al centro de trabajo; todos fueron del sexo masculino. Dentro de los resultados obtenidos en la investigación se determinó el nivel de engagement

laboral en el centro de trabajo por parte de los colaboradores, a su vez, arrojo que aquellos trabajadores con actividades técnicas y operativas mostraron niveles más altos de engagement que aquellos en línea de mando.

A su vez, (León. 2020) en su tesis “Síndrome de Burnout y su influencia en el engagement de los colaboradores del departamento de planeación de Amazon Calle Blancos, durante el primer cuatrimestre del 2020”, define el engagement como “...un estado mental positivo relacionado con el trabajo que proporciona al colaborador una sensación de realización en el trabajo y de compromiso con la organización, caracterizándose por tener tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción...” (pág. 47), donde el principal objetivo fue analizar las dimensiones del síndrome de burnout, que influyen en el engagement de los colaboradores del departamento de Planeación la empresa Amazon Calle Blancos, en el primer cuatrimestre del 2020, con una población de 33 funcionarios de dicho departamento. De la presente investigación se extraen una serie de conclusiones específicamente en las dimensiones analizadas, que sirven como base para dar recomendaciones a la alta gerencia para mantener los niveles que obtuvieron puntuaciones altas, como para aumentar las dimensiones con puntuaciones bajas.

Por otra parte, en su tesis (Granados. 2015) denominada “Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la Republica”, demuestra que el nivel de engagement de los trabajadores puede ser medible aplicando herramientas, como la escala UWES (Utrecht Work Engagement Scale), que permite obtener información a nivel general como a nivel desagregado por las variables relacionadas. El objetivo de dicha investigación fue establecer el nivel de Engagement en los funcionarios de la dirección de Gestión del Talento Humano, para determinar la implementación de acciones según los resultados de

la investigación y establecer la conexión energética y afectiva del empleado con su trabajo, se llevó a cabo con los 68 funcionarios que laboran en la Dirección de Gestión del Talento Humano de la Contraloría General de la República en la Ciudad de Bogotá D.C.

Por lo cual, es indispensable para la investigación relacionar las variables para poder trabajar en una mejora continua en los diferentes elementos que influyen en el ambiente laboral y el engagement de los colaboradores, es por esto por lo que la tesis de (Andrade et al. 2013). "Relación entre el clima organizacional con el grado de compromiso que posee la comunidad educativa del Colegio Consolidada de Puente Alto en la Región Metropolitana", analiza e identifica la relación que existe entre el compromiso de los funcionarios y el clima organizacional presente en la Institución Educativa de la Región Metropolitana, utilizando un enfoque de carácter correlacional cuantitativo, lo que permitió encontrar una relación entre las variables, además de los motivos, causas o razones por las cuales un ambiente genera motivación o compromiso por parte de los colaboradores.

Así mismo, en la tesis de (Nieto 2017). "Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017" proporciona un análisis para comprender la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional, donde se aplicó el instrumento de medición a 126 colaboradores de la institución y arrojó resultados de los cuales se concluye que los funcionarios que poseen alto grado de compromiso con la institución tienden a realizar su trabajo con mayor calidad, también indica que realizan su trabajo con mayor gusto y se sienten más orgullosos de pertenecer a la institución, por otro lado, en dicho estudio también se muestra que el compromiso se caracteriza por la aceptación de los

valores de la institución y la disposición a desarrollar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el anhelo de pertenecer a ella.

Finalmente, como se mencionó, esta investigación busca analizar la relación que existe entre el ambiente laboral y el engagement de los trabajadores de la sede regional de SINAC, como lo menciona (Chiang et al. 2017) en su tesis "Relación entre Clima Organizacional y Engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región del Bio Bio, Concepción, Chile" la cual tiene como objetivo identificar primeramente como perciben los trabajadores el ambiente laboral dentro de la organización, posteriormente conocer el engagement presente en los funcionarios y buscar la forma de incrementarlo en la medida de lo posible, ya que esto propiciara en ellos un sentimiento de conexión energética y efectiva con su trabajo, en lugar de ver su trabajo como estresante y demandante lo perciben como retador, para los colaboradores con altos niveles de engagement, el trabajo es divertido y no una carga. Dicho estudio se llevó a cabo con 237 trabajadores, lo que equivale al 73,6% del total del universo de estudio, donde algunos de los resultados obtenidos del análisis, indicaron que existe asociación significativa entre algunas dimensiones del clima organizacional con algunas dimensiones del engagement de los trabajadores, comprobando así la hipótesis planteada de la investigación: "A mayor engagement entre los trabajadores se presenta un clima organizacional más adecuado para el logro de los objetivos de la institución".

Por lo cual, lo que se busca es analizar estos elementos por separado para tener un reflejo de cómo se encuentra la institución hoy en día, de igual manera, poder relacionar si el ambiente laboral está influyendo en el engagement de los funcionarios de la sede regional de Área de Conservación Central de SINAC.

1.1.2. Delimitación del problema

La investigación se lleva a cabo con 20 trabajadores, donde se consideran tanto mujeres como hombres destacados en la sede regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) para el tercer cuatrimestre del 2020, abarcando diferentes estratos de clasificación desde personal operativo hasta profesionales en diferentes campos de acción, los cuales comprenden edades entre los 20 a 66 años de edad, dicho centro de trabajo se encuentra ubicado geográficamente en San Miguel de Santo Domingo de Heredia y es importante mencionar que en la actualidad no se cuenta con ningún estudio relacionado con del ambiente laboral.

1.1.3. Justificación

La presente investigación se justifica desde el punto de vista social, dado que llevar a cabo un análisis del ambiente laboral y su impacto en el engagement de los trabajadores de la sede regional del área de conservación central, permitirá generar los insumos necesarios para realizar una propuesta de un plan de mejora a la dirección, con el objetivo de aumentar el engagement de los colaboradores de dicho centro operativo.

En varias ocasiones los funcionarios han manifestado ante el departamento de recursos humanos, un descontento en relación con el ambiente laboral, algunas jefaturas manifiestan que se percibe falta de compromiso por parte de algunos colaboradores, la rotación de personal es alta en algunos departamentos y los trabajadores muestran interés de moverse a otros Ministerios, aunque en algunas ocasiones sean puestos con la misma clasificación y remuneración salarial.

El comportamiento humano es un factor muy importante que se debe considerar a la hora que se estudia el ambiente laboral, dado que en este intervienen las emociones de cada individuo dentro de la institución y el ambiente laboral constituye la atmosfera de cada organización. En consecuencia, (Chiavenato, 2017) indica que el ambiente laboral es un reflejo de las emociones de los miembros de la organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que se llevan en dicho espacio físico.

Por lo anteriormente expuesto, se determina que esta investigación se desarrollará en función de la percepción que tienen los funcionarios de la sede regional, tomando en cuenta los principales factores que pueden estar afectando el ambiente laboral vigente y su influencia en el engagement de los colaboradores, para de esta forma analizar la información obtenida y poder dar un plan de mejora.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

El análisis anterior conduce a la siguiente pregunta que sirve como eje de la investigación:

¿De qué manera el ambiente laboral influye en el engagement de los funcionarios de la sede regional del área de conservación central del SINAC, en el tercer cuatrimestre del 2020?

1.3 OBJETIVOS

La presente investigación será dirigida a lograr los siguientes objetivos:

1.3.1 Objetivo General

Analizar el ambiente laboral y su influencia en el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de

Áreas de Conservación en el periodo que comprende el tercer cuatrimestre del año 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- 1.3.2.1 Identificar las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.
- 1.3.2.2 Conocer las dimensiones del clima laboral que influyen de manera positiva o negativa en el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.
- 1.3.2.3 Identificar las dimensiones del engagement que se manifiestan en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación por medio del test de UWES-17.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTORICO

2.1.1 Antecedentes de la Organización

El Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), es una dependencia del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), creado mediante el artículo 22 de la Ley de la Biodiversidad N° 7788, de 1998. El SINAC posee personalidad jurídica instrumental, y ejerce sus funciones como un sistema de gestión y coordinación institucional, desconcentrado y participativo, que integra las competencias en materia forestal, vida silvestre, áreas protegidas y la protección y conservación del uso de las cuencas hidrográficas y sistemas hídricos con el fin de dictar políticas, planificar y ejecutar procesos dirigidos a lograr la sostenibilidad en el manejo de los recursos naturales del país.

El SINAC es un concepto de conservación integral, que ofrece la posibilidad de desarrollar una gestión pública responsable, con la participación del estado, la comunidad civil, la empresa privada, y de cada individuo del país interesado y comprometido con la construcción de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

Territorialmente, el SINAC está dividido en once áreas de conservación, donde se interrelacionan actividades tanto públicas como estatales y se buscan soluciones conjuntas, orientadas por estrategias de conservación y desarrollo sostenible de los recursos naturales. Dentro de estas once áreas de conservación tenemos el Área de Conservación Central, que cuenta con 220 trabajadores, distribuidos en 25 centros operativos que se dividen en diferentes categorías como Parques Nacionales, Áreas Silvestres Protegidas, Oficinas Subregionales y la Sede Regional, lugar donde se enfoca esta investigación, la cual presenta una gran

variedad de ecosistemas naturales originados por la variedad de climas, altitudes y topografía irregular. Además, ostenta más de 250.000 ha de bosques, los cuales cumplen un rol fundamental en la protección del recurso hídrico, básicos para el desarrollo humano y socioeconómico de las urbes que la habitan.

Administrativamente está establecida por una Sede Regional del Área de Conservación Central, ubicada geográficamente en San Miguel de Santo Domingo de Heredia y adicionalmente cuenta con 15 unidades funcionales, siete son Áreas Silvestres Protegidas y ocho Oficinas Subregionales. <http://www.sinac.go.cr>

2.1.2 Misión

El Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) de Costa Rica gestiona integralmente la conservación y manejo sostenible de la vida silvestre, los recursos forestales, las áreas silvestres protegidas, cuencas hidrográficas y sistemas hídricos, en coordinación con otras instituciones y actores de la sociedad, para el bienestar de las actuales y futuras generaciones. <http://www.sinac.go.cr>

2.1.3 Visión

Un Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) que lidera la conservación y uso sostenible de la biodiversidad y los recursos naturales, como gestión participativa y equitativa para mejorar y mantener los servicios ecosistémicos, que contribuyan al desarrollo sostenible de Costa Rica. <http://www.sinac.go.cr>

2.1.4 Valores

La institución cuenta con una serie de valores, que sirvan como base del trabajo diario de todos sus funcionarios, para que sean aplicados en las funciones diarias

de los mismos y puedan ser reflejo del compromiso institucional, dentro de los cuales están:

Solidaridad: Es el compromiso manifiesto de los funcionarios con las necesidades de los grupos de interés, los usuarios y sociedad en general.

Proactividad: Es la actitud en la que la persona asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida.

Compromiso: Es la actitud que identifica la lealtad y la dedicación personal, organizacional y ambiental de los colaboradores y cuerpos directivos; es sentir y vivir como propios los objetivos y metas organizacionales, responsabilizándose por el logro de estos.

Actitud de servicio: Es la conducta para ayudar a otras personas espontáneamente, manteniendo una actitud permanente de colaboración hacia los demás. <http://www.sinac.go.cr>

2.1.5 SINAC en la actualidad

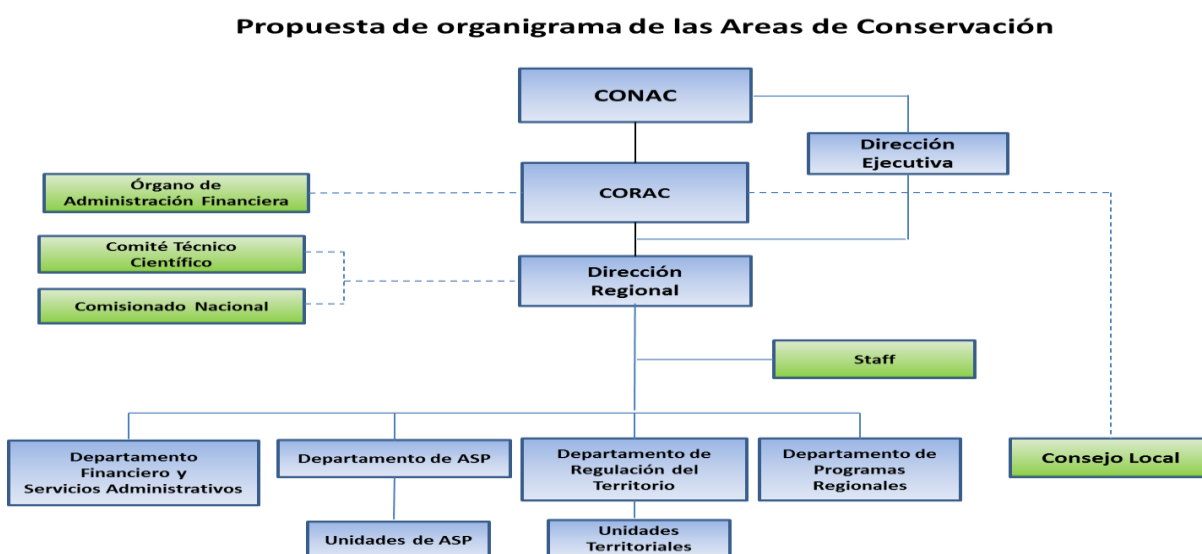


Figura N° 1. Organigrama de las Áreas de Conservación
Fuente: <http://www.sinac.go.cr>

2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Durante toda investigación, para guiar de mejor manera los esfuerzos realizados por parte de los investigadores en el entendimiento, la interpretación y solución de las problemáticas en estudio, es importante tomar en cuenta otras investigaciones desarrolladas anteriormente y que han abordado dicha problemática con la finalidad de aprovechar sus resultados y evitar la repetición de errores cometidos en dichos estudios. Es por eso, que a continuación se abordan una serie de conceptos, definiciones y opiniones de distinguidos autores, acerca de la temática en estudio.

2.2.1 Organización

El ser humano es un ser social, es decir, no vive aislado y se relaciona constantemente con los demás, por lo que se ven obligados a cooperar unos con otros formando lo que conoce como organizaciones. “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre éstas es esencial para la organización”. (Chiavenato, 2017, pág.24)

Dentro de toda organización es necesario que exista una adecuada coordinación y colaboración por parte de todos sus funcionarios, para lograr los objetivos planteados. Se deben tomar en cuenta todos los recursos materiales, humanos y financieros con los que cuenta la organización, buscando una adecuada administración de estos.

2.2.2 Clima organizacional

El clima organizacional se considera como un puente entre las características formales de la organización y el comportamiento individual. Su función de enlace

se deriva del hecho de que el comportamiento de los empleados es tanto una función de su evaluación subjetiva del ambiente, como de los aspectos objetivos y reales de éste. Según (Apuy, 2019) el clima organizacional puede describirse como el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y su influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Para estudiar el clima organizacional de una empresa o institución es necesario prestar atención a ciertos factores o dimensiones que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidos, entre ellas:

2.2.2.1 Estructura

Para (Conejo, 2017) esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. En otras palabras, representa la percepción que tienen los empleados de la institución en cuanto a la cantidad de trámites, procedimientos y limitaciones por los que deben pasar para desarrollar su trabajo. La estructura de la institución puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

Esta es una dimensión de se debe abarcar en la investigación, para conocer la opinión que pueden tener los colaboradores sobre cómo es hoy en día y como se puede mejorar la dinámica de su trabajo diario, que tanto favorece en la sede regional o no la estructura actual de ascensos por vías de carrera administrativa, entre otros temas relevantes para con la investigación y su objetivo.

2.2.2.2 Responsabilidad

También conocida como 'empowerment', para (Conejo, 2017) esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores y la percepción con respecto a la toma de decisiones en el desarrollo de su

trabajo. Es decir, si se supervisa todo lo que hacen, si debe consultar todo a los superiores o si, por el contrario, los dejan trabajar y tomar decisiones.

En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

Para la investigación, tomar en cuenta los aspectos relacionados con esta dimensión, se considera relevante, donde lo que se busca es conocer la percepción de los colaboradores acerca de los tipos de jefaturas y supervisiones ejercidas en sus labores.

2.2.2.3 Recompensa

Según (Conejo, 2017) consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales no necesariamente monetarios, que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.

2.2.2.4 Desafío

Para (Conejo, 2017) este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

2.2.2.5 Relaciones

Según lo indica (Conejo, 2017) el respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

Definitivamente, para lograr analizar el ambiente labora presente en la sede regional del SINAC, se debe tomar en cuenta esta dimensión, la cual engloba una serie de aspectos determinantes que influyen directamente en el ambiente laboral y para la investigación se considera de gran importancia.

2.2.2.6 Cooperación

Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, (Conejo, 2017) indica que la cooperación se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

2.2.2.7 Estándares

Igualmente, (Conejo, 2017) menciona que se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

2.2.2.8 Conflictos

Según (Conejo, 2017) la forma en la que las direcciones quienes son las que toman decisiones enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la institución.

2.2.2.9 Identidad

Finalmente (Conejo, 2017) menciona que esta dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la institución. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la organización y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

Para la investigación, se considera muy importante medir esta dimensión, ya que uno de los objetivos es conocer cuál es el grado de engagement que tienen los colaboradores, lo cual va de la mano con ese sentido de pertenencia hacia la institución y que tan orgullosos se sienten de pertenecer al SINAC.

La investigación lo que pretende es medir el ambiente laboral en el centro de trabajo y como puede estar influyendo en el engagement de los colaboradores, para lo cual se toman en cuenta las dimensiones de estructura, responsabilidad, relaciones e identidad, buscando que la información proporcionada por los trabajadores cumpla con los objetivos propuestos.

2.2.3 Ambiente laboral

Se establece que el concepto de ambiente laboral fue introducido por primera vez en la psicología industrial y organizacional. Donde se indica que, en cada organización, existen una serie de factores que influyen en las percepciones que poseen sus funcionarios en relación con el ambiente dentro de la organización. El concepto de ambiente laboral, según (Chiavenato, 2017) hace referencia a la percepción que tiene los empleados en cuanto a su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución y otros factores relacionados.

Es por esto por lo que es indispensable, a la hora de realizar esta investigación, se establezca cual es la percepción que tienen los funcionarios de la sede regional de área de conservación central del SINAC, con respecto al ambiente laboral en el centro de trabajo y los principales factores que influyen en el mismo, además, de establecer si esto puede estar afectando el engagement de los funcionarios.

En relación con esto, (Chiavenato, 2017) indica que el ambiente laboral, expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los trabajadores, de tal manera que el ambiente que perciben los miembros de la institución tiene un efecto significativo en su comportamiento, su desempeño e inclusive su rendimiento laboral. Por lo cual, es indispensable que los funcionarios perciban un ambiente laboral agradable en el centro de trabajo.

2.2.4 Motivación

La motivación según lo describe (Sum, 2015) es un proceso interno y propio de la persona, que refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo, ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. Lo que quiere decir, que es un medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. En pocas palabras, la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Resulta imprescindible, al hablar de la motivación mencionar a Abraham H. Maslow, psicólogo y psiquiatra estadounidense quien fue un gran impulsor de la psicología humanista, la cual se enfoca en términos como la autorrealización, niveles superiores de conciencia y la trascendencia. Maslow fue el creador de la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Humanas.

Según (Sum, 2015), menciona que Maslow en dicha teoría postula que el ser humano como individuo posee necesidades debidamente establecidas en orden jerárquico, iniciando por las necesidades propias de supervivencia y elevándose a

las de crecimiento. Dicho orden de necesidades es conocido como la Pirámide de Maslow.



Figura N°.2 Pirámide de Maslow
Fuente: <http://www.academia.edu.com>

Estas necesidades están relacionadas con la motivación de los funcionarios y se deben de tomar en cuenta los factores que pueden influir en cada uno de los colaboradores dentro de la institución, todas las personas son seres individuales con necesidades y aspiraciones diferentes, es decir, lo que puede ser motivo de motivación para un trabajador no necesariamente lo es para otro.

Motivación Extrínseca: según (Sum, 2015) esta viene del entendimiento personal del mundo y no depende de ningún incentivo externo ya que no necesita ningún tipo de reforzamiento ya que son motivadas por sí mismas desde la persona.

Algunos factores extrínsecos pueden ser:

- El dinero
- El tiempo de trabajo
- Viajes
- Coches
- Cenas
- Bienes materiales

Motivación Intrínseca: (Sum, 2015) la definirse como el auto deseo de buscar cosas nuevas y nuevos retos, para analizar la capacidad de uno mismo, observar y adquirir más conocimiento. La motivación intrínseca es una tendencia motivacional natural y es un elemento fundamental en el desarrollo físico, social y cognitivo.

Por lo que se debe decir que la motivación y sus diferentes factores, están estrechamente relacionados con la inspiración a los funcionarios con respecto al trabajo. Esto se puede relacionar con el tema de ambiente laboral, de tal manera que cuando los funcionarios cuentan con altos grados de motivación en los centros de trabajos, se reflejada en aspectos determinantes para la institución, como las relaciones interpersonales satisfactorias con sus demás compañeros, el trabajo en equipo, desempeño de los trabajadores y mejor colaboración, por el contrario, cuando la motivación es escasa el ambiente laboral tiende a disminuir.

2.2.5 Compromiso laboral

El compromiso laboral es difícil de definir exactamente; no obstante, muchas veces se es capaz de determinar cuándo una persona está comprometida con una causa o cuándo no lo está. Aparecen una serie de “conceptos difíciles de conceptualizar y, especialmente, de evaluar, como responsabilidad, sentimiento de lealtad, implicación, arraigo, etc.” (Rubió, 2016, pág.34).

Pero como definir lo que es el arraigo, la Real Academia Española lo define así:

- “3. intr. Establecerse de manera permanente en un lugar, vinculándose a personas y cosas. U. t. c. prnl”. Real Academia Española.

Por otra parte, el compromiso laboral puede definirse como: “la creencia en las metas y los valores de la organización, su aceptación, la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, el deseo de seguir siendo miembro de la misma”. (Rubió, 2016, pág.35)

Algunos de los beneficios de una correcta gestión del compromiso para la institución son los siguientes:

- Aumenta la aportación del valor añadido del empleado.
- Atrae y retiene el talento dentro de la institución.
- Cohesiona la cultura organizativa de la compañía.
- Disminuye la rotación dentro de la organización.
- Potencia positivamente el clima laboral.
- Crea sinergias de mejora continua en los procesos.

“El compromiso de los empleados en una organización es una de las tareas importantes que compete al área de gestión de personas, pero sobre la que también influye decisivamente la situación de salud organizativa, es decir, de su clima y cultura”. (Rubió, 2016, pág.42)

Se observa que todos los elementos se relacionan e interactúan unos con otros, para poder desarrollar el tema del ambiente laboral dentro de toda organización, lo que, si es seguro es que siempre se debe de buscar la forma que los colaboradores permanezcan motivados, con sentimientos de arraigo y pertenencia a la empresa, haciéndoles saber que las labores que realizan son importantes para alcanzar los

objetivos planteados por de la institución. Más recientemente se puede relacionar el compromiso laboral con un término denominado engagement.

2.2.6 Engagement

El engagement ha sido definido por (Demerouiti & Saenz-Vergel, 2014) como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. Donde se observa como los colaboradores se pueden sentir plenos sin tomar en cuenta el factor monetario, para estas personas que poseen engagement dentro de la institución el simple hecho de sentirse realizadas les genera esta sensación de satisfacción, solo por hacer lo que hacen en sus trabajos.

Hoy en día, es muy importante para las instituciones conocer que tanto engagement tienen sus colaboradores y como se puede fomentar e incrementar en los mismos para garantizar menos rotación de personal, personal más productivo, cuando los funcionarios se sienten involucrados con la empresa y se comprometen con los objetivos institucionales dando así resultados positivos.

Para lograr medir el engagement se ha creado una herramienta o escala de medición llamada UWES (Utrecht Work Engagement Survey) la cual fue creada para medir las 3 dimensiones relacionadas al engagement, las cuales son la dedicación, el vigor y la absorción. Como se menciona en el manual para aplicar la prueba de engagement (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2004) la versión UWES 17 es la más adecuada y actualizada para medir el compromiso de los colaboradores.

2.2.6.1 Dedicación

De acuerdo con (Demerouiti & Saenz-Vergel, 2014) se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. La dedicación se evalúa mediante cinco ítems que se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y sentirse inspirado y retado por el trabajo.

1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
2. Estoy entusiasmado con mi trabajo.
3. Mi trabajo me inspira.
4. Estoy orgulloso del trabajo que hago.
5. Mi trabajo es retador

Por lo anteriormente descrito, se puede mencionar que, si los resultados en la investigación proporcionan niveles altos en los anteriores ítems, se refiere que a los colaboradores el trabajo les genera mucho entusiasmo, orgulloso e inspiración, por consiguiente, si los niveles son bajos resulta en una experiencia sin ningún significado para los mismos.

2.2.6.2 Vigor

Esta dimensión según (Demerouiti & Saenz-Vergel, 2014), se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. El vigor se evalúa mediante seis ítems, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades:

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.

2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
5. Soy muy persistente en mi trabajo.
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

En el caso del vigor, lo que se busca es medir los niveles de energía presentes en la actualidad en los colaboradores de la sede regional del SINAC, o si, por el contrario, estos trabajadores carecen de entusiasmo en relación con su trabajo.

2.2.6.3 Absorción

Según (Demerouiti & Saenz-Vergel, 2014) la absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo. Se evalúa mediante seis ítems que se refieren a estar felizmente inmerso en su trabajo y presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo a su alrededor.

1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
4. Estoy inmerso en mi trabajo
5. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

A la hora de aplicar la herramienta y los ítems anteriores presentan puntuaciones altas en esta dimensión de la absorción, indica que los trabajadores están contentos con sus labores y cuando están trabajando se pasa rápido el tiempo haciendo que disfruten el tiempo invertido en el trabajo, incluso le resulta difícil cambiarlo o dejarlo.

Por lo cual, es necesario tomar en cuenta y analizar todas las dimensiones anteriormente descritas y relacionadas con el engagement de los colaboradores de la sede regional del SINAC, así, como los diferentes factores que intervienen en el mismo. Para tener las herramientas necesarias y poder suministrar los resultados a la dirección, donde se busque trabajar en la mejora del ambiente laboral y el engagement de los trabajadores.

2.2.7 Utrecht Work Engagement Scale UWES

Como se menciona en el manual para aplicar la prueba de engagement (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2004) la versión UWES-17 es la más adecuada y actualizada para medir el compromiso de los colaboradores. La herramienta UWES-17 ha sido utilizada ampliamente a nivel mundial, originalmente fue elaborada en holandés y con posterioridad fue traducida a otros 11 idiomas. Al analizar su confiabilidad y validez sus creadores tomaron una base de datos de 23 estudios que se realizaron entre 1999 y el año 2003, con una muestra total de 12.631 personas de 9 países de los cuales 1.832 personas fueron de países de habla hispana, lo cual evidencia una validación psicométrica internacional.

Con el fin de interpretar los puntajes de un grupo de empleados en particular en alguna dimensión determinada del UWES, se pueden utilizar los puntajes promedio de la base de datos.

Cuadro N°. 1 Puntajes normativos para el UWES-17

	Vigor (VI)	Dedicación (DE)	Absorción (AB)	Puntaje total
Muy bajo	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤ 1.93
Bajo	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Promedio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.65	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Muy alto	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.54
Mediana	3.99	3.81	3.56	3.82
Desviación Estándar	1.11	1.31	1.18	1.10
Error Estándar	.01	.01	.01	.01
Rango	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00	.00 – 6.00

Fuente: Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (Schaufeli & Bakker, 2004, pág. 36)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Una de las consideraciones más importantes de clasificación de un trabajo de investigación es la que se refiere al enfoque en sí de la exploración, pudiendo ser esta del orden cualitativo, cuantitativo o mixto.

Cuando hablamos de una investigación con enfoque cualitativo según (González, 2017) va orientada a despejar interrogantes sobre opiniones, puntos de vista, actitudes, juicios de valor, entre otros, que manifiestan el sentir del sujeto de investigación.

Por otra parte, están las investigaciones con enfoque cuantitativo, (Hernández et al, 2014) las cuales están dirigidas a la recolección y análisis de datos, cantidades, cifras, valores que permitan respaldar o refutar una hipótesis. Dicha recolección se desarrolla mediante herramientas tales como cuestionarios, matrices, encuestas, bases de datos, informaciones disponibles y más. Debe ser lo más objetiva posible, sin sesgos de sentimientos o creencias.

Además, según (Hernández-Sampieri, 2018) en su libro metodología de la investigación lo describe como un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Donde lo que se busca es delimitar una serie de pasos o fases en orden lógico, analizando bien las variables y vinculando las mediciones obtenidas, para poder extraer una serie de conclusiones respecto de la investigación en desarrollo, como se puede visualizar en el siguiente cuadro:

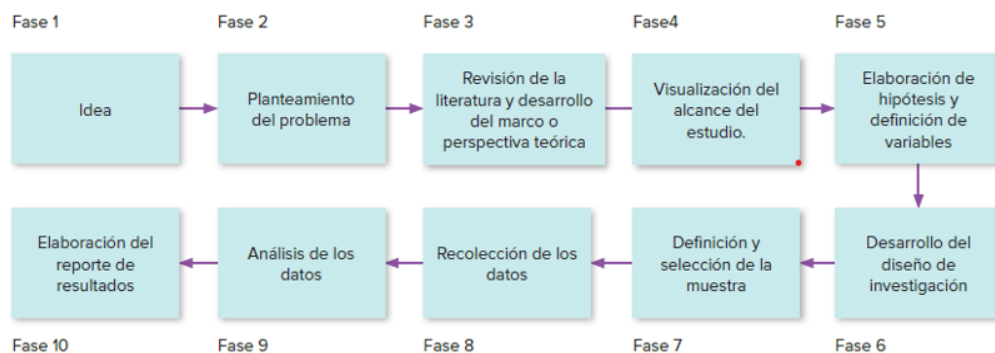


Figura N°. 3 Proceso enfoque Cuantitativo

Fuente: Libro Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (Hernandez Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 423)

Es por esto, que al llevar a cabo esta investigación se establece de naturaleza cuantitativa, donde lo que busca es recolectar información, analizar esta información y obtener una descripción completa de la percepción que tienen los funcionarios de este centro de trabajo en relación con el ambiente laboral vigente y como podría esto estar afectando el engagement de los colaboradores de la sede regional del área de conservación central.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Los trabajos de investigación se clasifican en cuatro tipos, a saber: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

En referencia a la investigación la misma será correlacional, como lo indica (González, 2017) la investigación correlacional, por su parte busca medir la relación existente entre dos variables, entendiendo así el comportamiento de la variable dependiente en función de cambios o alteraciones de la variable independiente. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Por lo cual, lo que

se busca es demostrar si existe relación entre el ambiente laboral y los niveles de engagement presentes en los colaboradores de la sede regional del SINAC.

Por otra parte, la investigación también se considera explicativa, según (González, 2017) la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo.

Por lo anteriormente descrito, es que la investigación se considera también descriptiva, porque el propósito es analizar el ambiente laboral presente en la actualidad en la sede regional y establecer si esto afecta el engagement de los colaboradores, además, determinar los principales factores que pueden estar influyendo en el ambiente de dicho centro de trabajo, lo cual permita aportar los insumos para realizar una propuesta de mejora a la dirección.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La dimensión temporal permite identificar la prolongación de la investigación, al tener esta un diseño no experimental se segmenta en transversal o longitudinal. Para (Sampieri, 2017) la investigación transversal es caracterizada por que la recolección de los datos ocurre en un momento único. Si bien pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. Pero siempre, la recolección de los datos ocurre en un momento único.

Por su parte la investigación de carácter longitudinal o evolutiva se refieren a estudios de seguimiento, los cuales recogen información de diferentes momentos o periodos comparando los posibles cambios e identificando las constantes.

Por lo anterior, se determina que la investigación tiene un corte transversal, porque se busca analizar el ambiente laboral vigente en la sede regional y su influencia en el engagement de los colaboradores en un periodo determinado, para el tercer cuatrimestre del 2020 lo que se convierte el punto específico de tiempo.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

Las unidades de análisis están relacionadas con el planteamiento del problema, dado que las unidades de análisis son “segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis” (Hernández et al. 2018, pág. 472).

Es por eso, que se decidió aplicar el cuestionario a un grupo de funcionarios que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, buscando que la información obtenida sea lo más fidedigna y enriquecedora para con la investigación y de esta forma conocer la percepción que tienen los funcionarios acerca de las variables en estudio.

3.4.1 Población

(Hernández et al. 2014) definen población como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 174). Es decir, se indica quiénes son las personas relacionadas al estudio y que información aportan para responder al problema de investigación. Es por eso, que la investigación se lleva a cabo con 20 funcionarios destacados en la sede regional del área de conservación central del SINAC, trabajadores de edades comprendidas entre 20 a 66 años y de diferentes zonas geográficas del país.

3.4.2 Tipo de muestra

Se define como “Un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, constituye una ‘muestra’, que se pretende sea un reflejo fiel de la población. Es denominado también Unidad de Análisis (UA) y se diferencia de la población solo en un número” (Pazoz y Gutiérrez, 2012, pág. 71).

En esta investigación no se trabajó con una muestra, porque se abarcó la totalidad de la población.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

En este punto se permite delimitar la muestra y presentar las características de los individuos tomados en cuenta para la investigación.

Tabla N° 1 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Funcionarios que laboran en la sede regional del área de conservación central del SINAC.	Funcionarios que no laboran en la sede regional del área de conservación central del SINAC.
Funcionarios que cuenten con 3 años o más de haber ingresado a laborar en la sede regional del área de conservación central del SINAC.	Funcionarios que cuenten con menos de 3 años de haber ingresado a laborar a la sede regional del área de conservación central del SINAC.

Elaboración propia. (noviembre, 2020)

3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes

Para toda investigación el manejo de la información es un aspecto importante para crear un vínculo de confianza entre los participantes y el investigador, es por ello, que para esta investigación se realizará una invitación por medio del correo electrónico a los compañeros para que participen voluntariamente y que completen el cuestionario, que de igual forma será suministrado por correo electrónico a

dichos funcionarios. Se dará un tiempo de 8 días para que los participantes realicen consultas dejando claro el contexto de la información y del estudio en general, y logren completar el cuestionario ya que es importante que tengan claridad del instrumento.

Posteriormente se analizará toda la información recolectada, para de esta manera avanzar con el análisis de los datos proporcionados por los sujetos relacionados con la investigación.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Respecto a este apartado, (Sampieri, 2018) expresa que los instrumentos constituyen un conjunto de diversas piezas combinadas adecuadamente durante el proceso de investigación. Se menciona que un instrumento es adecuado cuando los datos que recoge reflejan la realidad de las variables que se estudian. Seguidamente se mencionan los instrumentos de recolección de información que dan acceso a la información necesaria para la realización de esta investigación.

3.5.1 Cuestionario

Según indica (Hernandez Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 289,290,293) los cuestionarios “son una de las formas más utilizadas en la recopilación de datos por su eficacia a la hora de aplicar y recolectar la información necesaria para una investigación. El formato permite al encuestador clasificar los datos de manera que pueda interpretarlos fácilmente, existen dos tipos de preguntas que pueden conformar un cuestionario:

Preguntas cerradas: son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar.

Preguntas abiertas: no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas”.

En esta investigación se utiliza la técnica del cuestionario para la recolección de datos donde se incluyen preguntas abiertas y cerradas, ya que se busca determinar la percepción que tienen los funcionarios acerca del ambiente laboral y medir el nivel de engagement actual con la institución y determinar si están relacionados entre sí. Al mismo tiempo, se aplica el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) que consta de 17 preguntas para medir el grado de engagement presente en los colaboradores.

3.6 VARIABLES

Al efectuar la investigación es importante definir las variables incluidas, ya que permite a los lectores conocer el concepto o significado de cada variable en estudio, esto con el fin de asegurarse que el significado sea el mismo para todos, además permite que las variables puedan ser medidas, lo cual permitirá poder evaluar los resultados de la investigación más apropiadamente y pueda ser comparado con otros estudios similares.

Cuadro N°. 2 Operacionalización de las variables

Objetivo Específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.	Dimensiones del Clima Laboral	<p>Estructura: engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. (Conejo, 2017)</p> <p>Responsabilidad: se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores (Conejo, 2017)</p> <p>Relaciones: el respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo. (Conejo, 2017)</p> <p>Identidad: evoca el sentimiento de pertenencia hacia la institución. (Conejo, 2017)</p> <p>Conflicto: la forma en la que las direcciones quienes son las que toman decisiones enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la institución (Conejo, 2017)</p> <p>Cooperación: se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales (Conejo, 2017)</p>		Aplicación de las dimensiones	Estructura Responsabilidad Relaciones Identidad Conflicto Cooperación	Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional. Estructura se evalúa a través de las preguntas: 6, 7, 8 y 9. Responsabilidad se evalúa a través de las preguntas: 10, 11 y 12. Relaciones se evalúa a través de las preguntas: 13, 14, 15 y 16. Identidad se evalúa a través de las preguntas: 17, 18 y 19. Conflicto se evalúa a través de las preguntas: 20, 21 y 22. Cooperación se evalúa a través de las preguntas: 23, 24 y 25.

<p>Conocer las dimensiones del clima laboral que influyen de manera positiva y negativa en el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación</p>	<p>Dimensiones del Clima</p>	<p>El engagement se define como “un estado mental positivo, de plenitud, relacionado con el trabajo, y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Demerouiti & Saenz-Vergel, 2014).</p>	<p>Dimensiones del Engagement</p>	<p>Positiva Negativa</p>	<p>Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional. Estructura se evalúa a través de las preguntas: 6, 7, 8 y 9. Responsabilidad se evalúa a través de las preguntas: 10, 11 y 12. Relaciones se evalúa a través de las preguntas: 13, 14, 15 y 16. Identidad se evalúa a través de las preguntas: 17, 18 y 19. Conflicto se evalúa a través de las preguntas: 20, 21 y 22. Cooperación se evalúa a través de las preguntas: 23, 24 y 25.</p>
--	------------------------------	---	-----------------------------------	------------------------------	---

<p>Identificar las dimensiones del engagement que se manifiestan en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.</p>	<p>Dimensiones del Engagement</p>	<p>El engagement se define como “un estado mental positivo, de plenitud, relacionado con el trabajo, y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Demerouiti & Saenz-Vergel, 2014)</p>	<p>El puntaje promedio de las 3 subescalas del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto, el UWES puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos. (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2003).</p> <p>Muy Bajo: VI: ≤ 2.17 DE: ≤ 1.60 AB: ≤ 1.60 Bajo: VI: 2.18– 3.20 DE:1.61–3.00 AB:1.61–2.75 Promedio: VI: 3.21–4.80 DE:3.01–4.90 AB:2.76–4.40 Alto: VI: 4.81–5.65 DE:4.91–5.79 AB:4.41–5.35 Muy Alto: VI: ≥ 5.61 DE: ≥ 5.80 AB: ≥ 5.36</p>	<p>Aplicación de las dimensiones</p>	<p>Identificar las dimensiones del engagement que se manifiestan en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación .</p>	<p>Dimensiones del Engagement</p>
---	-----------------------------------	--	--	--------------------------------------	--	-----------------------------------

3.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Según lo dicho anteriormente, se analizará la totalidad de la información de acuerdo con las categorías principales.

Por lo tanto, para este estudio se iniciará con el análisis cuantitativo por medio de un cuestionario a los funcionarios de la sede regional que cumplan con los criterios de inclusión con el fin de obtener información relevante para el tema de investigación.

Cuadro N°. 3 Análisis de Datos

Método	Aplicación
Contenido del instrumento	En el caso del instrumento se recopilan datos por medio de un cuestionario prediseñado, el cual no modifica el fenómeno, conteniendo preguntas convenientes y referentes a la investigación.
Realización de plan piloto	Después de confeccionado el instrumento y aprobado por la tutora, se procede a aplicar el cuestionario a 5 compañeros con un perfil similar, con el fin de determinar si es necesario realizar modificaciones al instrumento.
Análisis método cuantitativo	Construcción de un cuestionario donde se pueda analizar por medio de Google Forms.
Síntesis y conclusiones	Construir la conceptualización de la teoría, después del análisis de la información.

Fuente: Elaboración propia, 2020

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Generalidades

En el presente capítulo se analizarán e interpretarán los datos del estudio en fin de cumplir los objetivos establecidos para esta investigación, se procedió a realizar un cuestionario a 20 colaboradores que cumplieran con los criterios de inclusión, el cual pretende determinar el análisis del ambiente laboral y el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

4.2 Descripción de los datos

A. Datos Generales

Tabla N°. 2 Género de las personas

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	12	60%
	Femenino	8	40%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

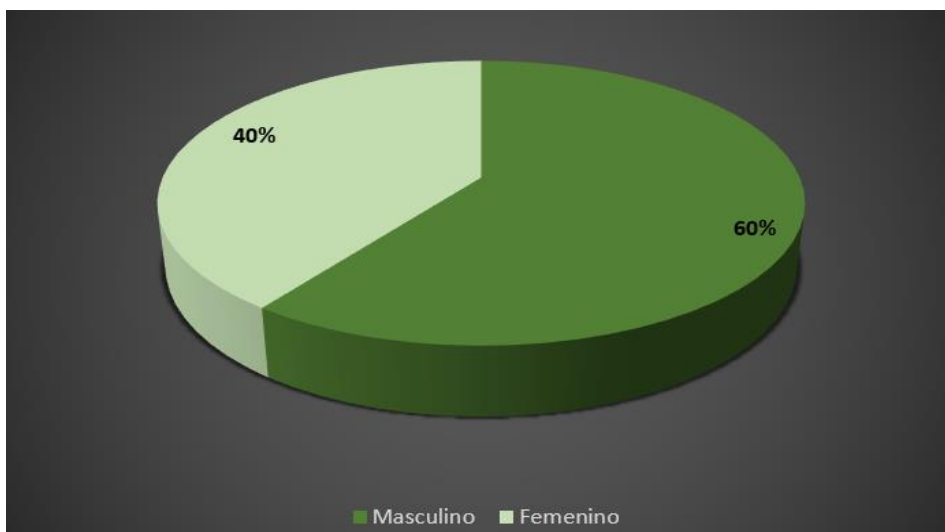


Gráfico N°. 1 Género de las personas encuestadas

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En este caso se puede observar que el 60% de los encuestados corresponde al género masculino y un 40% al género femenino, es decir; que existe un mayor porcentaje de colaboradores masculinos.

Tabla N°. 3 Tipo de Nombramiento

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Nombramiento	Interino	4	20%
	Propiedad	16	80%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

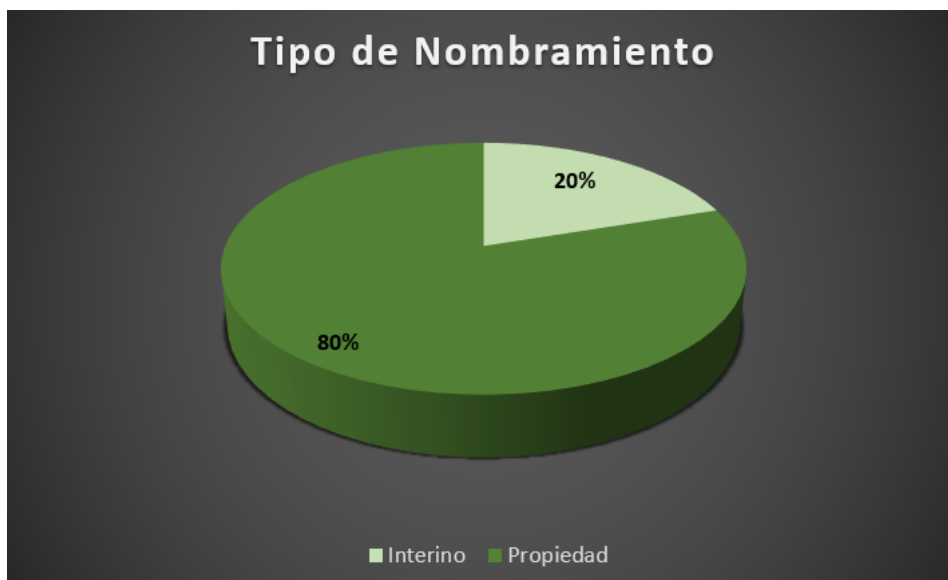


Gráfico Nº. 2 Tipo de Nombramiento

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En este caso se puede observar que el 80% de los colaboradores están nombrados en propiedad y un 20% poseen un nombramiento interino, es decir; existe un mayor porcentaje de funcionarios en propiedad.

Tabla Nº. 4 Rango de edad de los encuestados

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Rango de edad del encuestado	18 a 28 años	1	5%
	29 a 39 años	7	35%
	40 a 50 años	6	30%
	51 en adelante	6	30%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

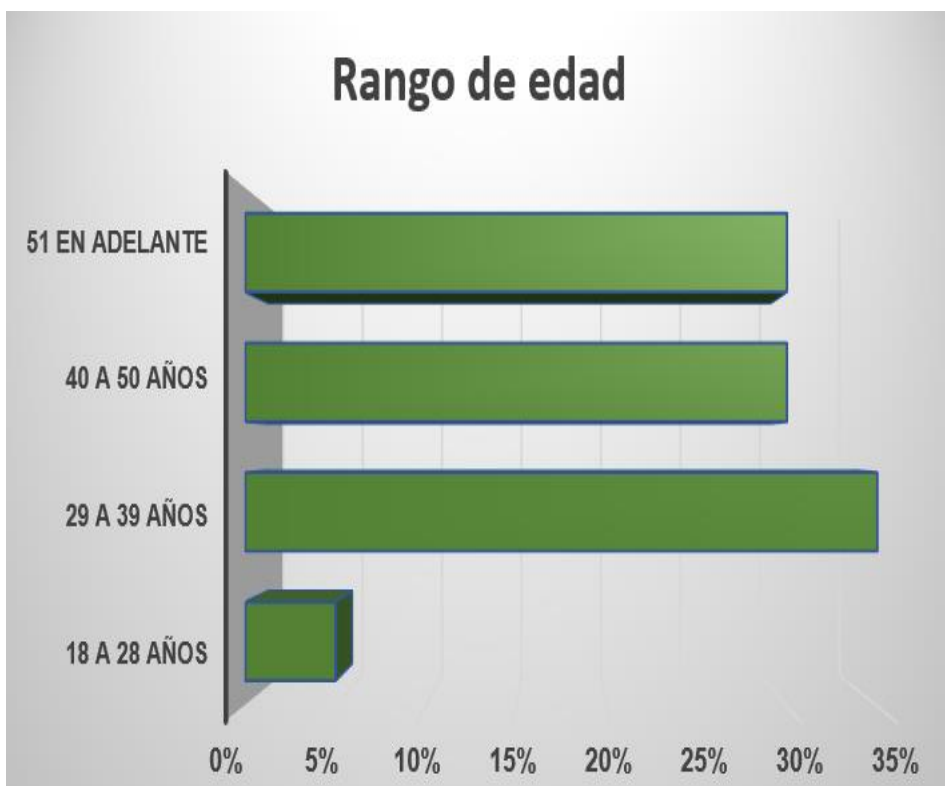


Gráfico N°. 3 Rango de edad de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta tres refleja los rangos de edad de los colaboradores de la Sede Regional, dando como resultado que:

- 35% de los colaboradores oscilan entre los 29 a 39 años
- 30% de los colaboradores tienen más de 51 años
- 30% de los colaboradores oscilan entre los 40 a 50 años
- 5% de los colaboradores oscilan entre los 18 a 28 años

Tabla N°. 5 Antigüedad en la Sede Regional

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC?	3 a 5 años	9	45%
	5 a 10 años	2	10%
	11 años o más	9	45%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 4 Antigüedad en la Sede Regional

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta cuatro presenta los rangos de tiempo que tienen los colaboradores de trabajar en la Sede Regional, se determina que:

- 45% de los colaboradores tienen 11 años o más
- 45% de los colaboradores oscilan entre los 3 a 5 años
- 10% de los colaboradores oscilan entre los 5 a 10 años

Tabla N°. 6 Puesto en la Sede Regional

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Seleccione el puesto que desempeña usted actualmente?	Técnico	3	15%
	Profesional	8	40%
	Jefaturas	5	25%
	Otro	4	20%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

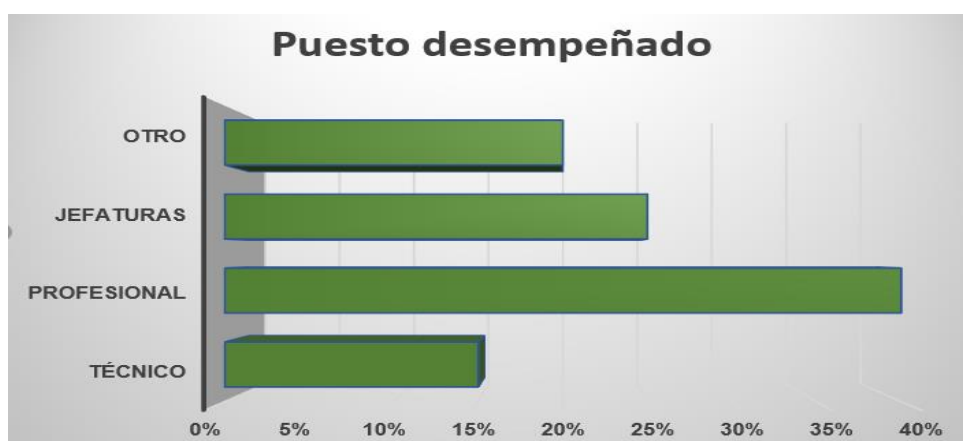


Gráfico N°. 5 Puesto en la Sede Regional

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta cinco presenta los puestos que desempeñan actualmente los colaboradores de en la Sede Regional, se determina que:

- 40% de los colaboradores poseen un puesto profesional
- 25% de los colaboradores asumen un puesto de jefatura
- 20% de los colaboradores poseen otros tipos de puestos
- 15% de los colaboradores tienen un puesto técnico

B. VARIABLE #1: Dimensiones del Clima Laboral

INDICADOR #1: Estructura: engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución.

Tabla N°. 7 Niveles jerárquicos en la Sede Regional

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Se cuenta con los niveles jerárquicos bien establecidos en los diferentes departamentos del área de conservación central?	Si	16	80%
	No	4	20%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

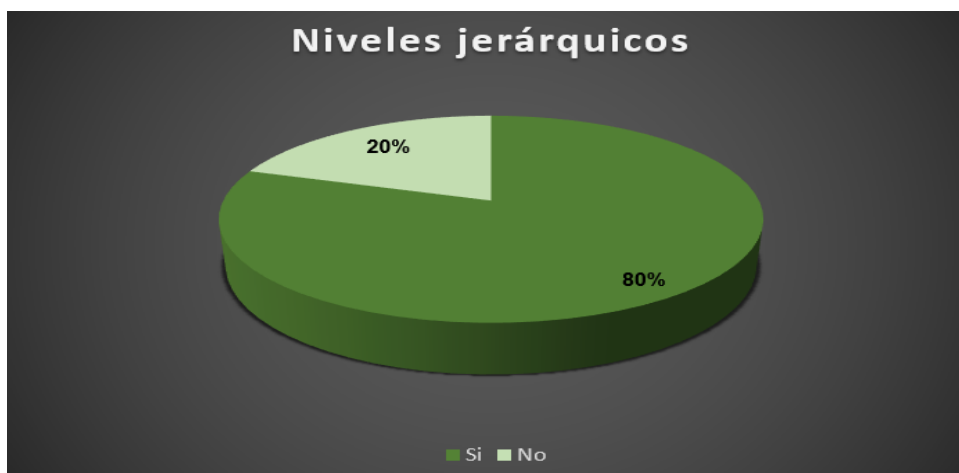


Gráfico N°. 6 Niveles jerárquicos en la Sede Regional

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En la pregunta seis se puede observar que el 80% de los colaboradores indican que, si se cuenta con los niveles jerárquicos

bien establecidos en los diferentes departamentos del área de conservación central, mientras que un 20% menciona que no están bien establecidos.

Tabla N°. 8 Derechos y deberes en el SINAC

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce cuáles son los derechos y deberes que tiene como funcionario del área de conservación central del SINAC?	Si	15	75%
	No	5	25%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

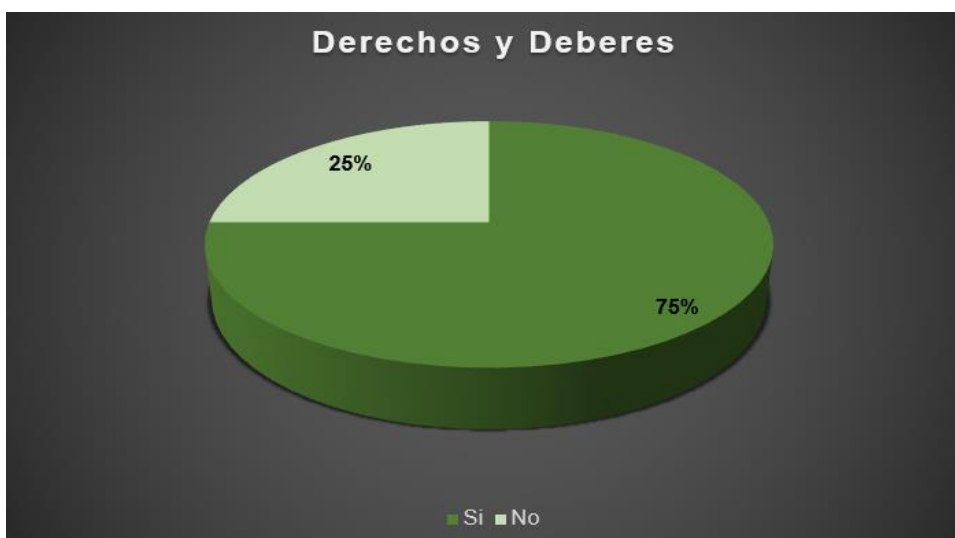


Gráfico N°. 7 Derechos y deberes en el SINAC

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En la pregunta siete se puede observar que el 75% de los colaboradores manifiestan que, si conocen cuáles son los derechos

y deberes que tienen como funcionario del SINAC, mientras que un 25% menciona que no los conocen.

Tabla N°. 9 Metas, objetivos o responsabilidades

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Tiene usted claras cuáles son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto?	Si	18	90%
	No	2	10%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 8 Metas, objetivos o responsabilidades

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

El 90% de los colaboradores encuestados afirman tener claras cuáles son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto, mientras que el 10% indica tener desconocimiento al respecto.

Tabla N°. 10 Reglas y procedimientos

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que en el área de conservación central se tienen claras las reglas y procedimientos que deben cumplir los funcionarios en el desarrollo de sus funciones?	Si	8	40%
	No	12	60%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 9 Reglas y procedimientos

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

El 60% de los colaboradores encuestados consideran que en el área de conservación central se tienen claras las reglas y procedimientos que deben cumplir los funcionarios en el desarrollo de sus funciones, mientras que el 40% indica no tenerlo claro.

INDICADOR #2: Responsabilidad: se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores.

Tabla N°. 11 Supervisión y acompañamiento de la jefatura

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Su jefatura le brinda la supervisión y acompañamiento necesario para realizar con éxito su trabajo?	Si	15	75%
	No	5	25%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

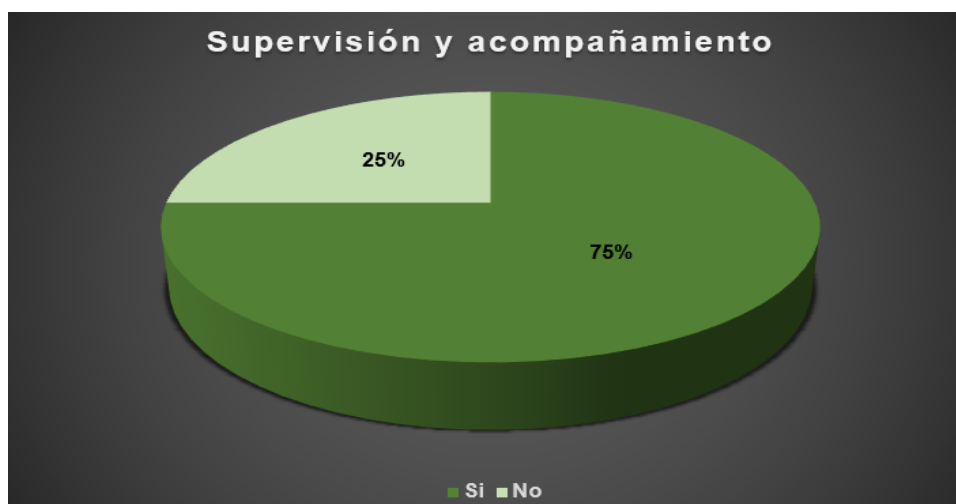


Gráfico N°. 10 Supervisión y acompañamiento de la jefatura

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

El 75% de los funcionarios encuestados afirman que su jefatura le brinda la supervisión y acompañamiento necesario para realizar con éxito su trabajo, mientras que el 25% indica no tener ese acompañamiento.

Tabla N°. 12 ¿Para realizar sus funciones depende de otras personas para llevar a cabo su trabajo de manera exitosa?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Para realizar sus funciones depende de otras personas para llevar a cabo su trabajo de manera exitosa?	Si	16	80%
	No	4	20%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 11 Dependencia de otras personas

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

El 80% de los funcionarios encuestados afirman que para realizar sus funciones depende de otras personas para llevar a cabo su trabajo de manera exitosa, mientras que el 20% indica no depender de otros.

Tabla N°. 13 ¿Cuándo su jefatura no se encuentra presente tiene usted la potestad de tomar decisiones importantes con respecto a las funciones asignadas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo su jefatura no se encuentra presente tiene usted la potestad de tomar decisiones importantes con respecto a las funciones asignadas?	Si	13	65%
	No	7	35%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 12 Toma de decisiones

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el 65% de los colaboradores afirman que cuándo su jefatura no se encuentra presente tienen la potestad de tomar decisiones importantes con respecto a las funciones asignadas, mientras que un 35% indican no tenerla.

INDICADOR #3: Relaciones: el respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

Tabla N° 14. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo califica las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	Excelente	3	15%
	Muy bueno	9	45%
	Bueno	7	35%
	Malo	1	5%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N° 13 Relaciones interpersonales en la Sede Regional

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta trece presenta los resultados de cómo se califican las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, se determina que:

- 45% de los colaboradores indican que muy bueno
- 35% de los colaboradores indican que bueno
- 15% de los colaboradores indican que excelente
- 5% de los colaboradores indican que malo

Tabla N°. 15 ¿Las relaciones interpersonales en la sede regional se caracterizan por?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Las relaciones interpersonales en la sede regional se caracterizan por?	Basadas en respeto	7	16%
	Irrespeto	2	4%
	Colaboración	14	31%
	Buen trato	10	22%
	Conflictos	4	9%
	De apoyo	7	16%
	Otro	1	2%
Total		45	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 14 Relaciones interpersonales en la Sede Regional

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta catorce presenta los resultados de cómo las relaciones interpersonales en la sede regional se caracterizan por:

- 31% de los colaboradores indican que colaboración
- 22% de los colaboradores dicen que buen trato
- 16% de los colaboradores indican que basadas en respeto
- 16% de los colaboradores sugieren de apoyo
- 9% de los colaboradores dicen por conflictos
- 4% de los colaboradores indican por irrespeto
- 2% de los colaboradores proponen que otros

Tabla N°. 16 ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su equipo de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su equipo de trabajo?	Si	18	90%
	No	2	10%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 15 Le resulta fácil expresar sus opiniones

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En la pregunta quince se puede observar que, 90% de los colaboradores de la Sede Regional manifiestan que les resulta fácil expresar sus opiniones en su equipo de trabajo, mientras que 10% indican que no les es fácil.

Tabla N°. 17 ¿Considera que se tiene una buena comunicación entre los departamentos del área de conservación central?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que se tiene una buena comunicación entre los departamentos del área de conservación central?	Si	12	60%
	No	8	40%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 16 Comunicación entre departamentos

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 60% de los colaboradores encuestados considera que se tiene una buena comunicación entre los departamentos del área de conservación central, mientras que 40% indican que no existe buena comunicación.

INDICADOR #4: Identidad: evoca el sentimiento de pertenencia hacia la institución.

Tabla N°. 18 ¿Siente orgullo de trabajar en el SINAC?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Siente orgullo de trabajar en el SINAC?	Si	18	90%
	No	2	10%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 17 ¿Siente orgullo de trabajar en el SINAC?

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 90% de los colaboradores encuestados indican que siente orgullo de trabajar en el SINAC, mientras que solo el 10% manifiestan no sentir orgullo.

Tabla N°. 19 ¿Se siente parte del equipo de trabajo del departamento donde labora?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Se siente parte del equipo de trabajo del departamento donde labora?	Si	19	95%
	No	1	5%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 18 ¿Siente orgullo de trabajar en el SINAC?

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En la pregunta dieciocho se observa que, 95% de los funcionarios de la Sede Regional dicen que se siente parte del equipo de trabajo del departamento donde labora, mientras que 5% indican no sentirse parte.

Tabla N°. 20 ¿Comparte y defiende los valores institucionales del SINAC?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Comparte y defiende los valores institucionales del SINAC?	Si	18	90%
	No	2	10%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 19 ¿Comparte y defiende los valores institucionales del SINAC?

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se denota que 90% de los funcionarios de la Sede Regional comparten y defienden los valores institucionales del SINAC, mientras que 10% indican no hacerlo.

INDICADOR #5: Conflicto: la forma en la que las direcciones quienes son las que toman decisiones enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la institución.

Tabla Nº. 21 ¿Considera que su jefatura abarca y resuelve los conflictos laborales entre su equipo de trabajo de una manera adecuada?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que su jefatura abarca y resuelve los conflictos laborales entre su equipo de trabajo de una manera adecuada?	Si	13	65%
	No	7	35%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico Nº. 20 ¿Considera que su jefatura abarca y resuelve los conflictos laborales entre su equipo de trabajo de una manera adecuada?

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que 65% de los funcionarios considera que su jefatura abarca y resuelve los conflictos laborales entre su equipo de trabajo de una manera adecuada, mientras que 35% indican no hacerlo.

Tabla N°. 22 ¿Cómo califica la comunicación de su jefatura cuando se presenta un conflicto o a la hora de resolverlos?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo califica la comunicación de su jefatura cuando se presenta un conflicto o a la hora de resolverlos?	Excelente	2	10%
	Muy bueno	4	20%
	Bueno	13	65%
	Malo	1	5%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

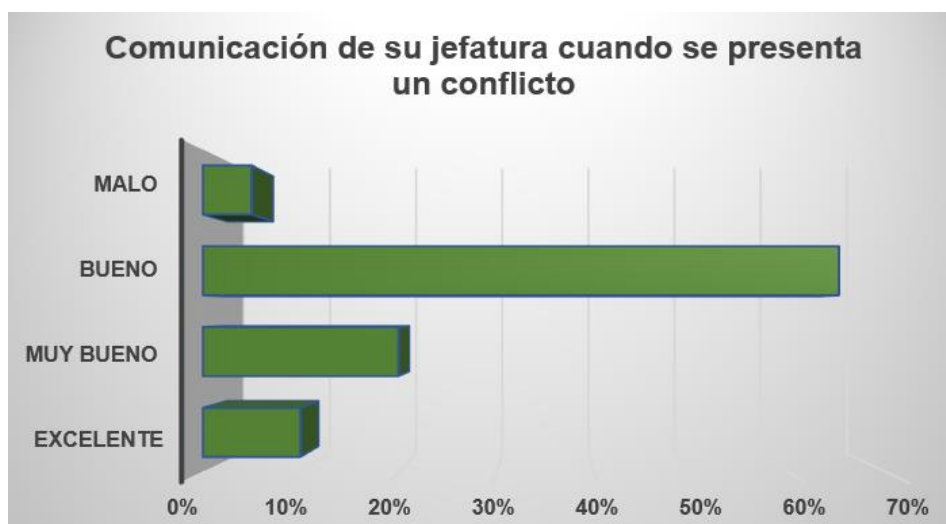


Gráfico N°. 21 Comunicación de su jefatura cuando se presenta un conflicto

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta veintiuno presenta los resultados de cómo se califica la comunicación de su jefatura cuando se presenta un conflicto o a la hora de resolverlos, se determina que:

- 65% de los colaboradores indican que bueno
- 20% de los colaboradores expresan que muy bueno
- 10% de los colaboradores manifiestan que excelente
- 5% de los colaboradores dicen que malo

Tabla N°. 23 Identifique cuál es el estilo de liderazgo que más aplica la jefatura a la hora de resolver los conflictos en el área de conservación central

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Identifique cuál es el estilo de liderazgo que más aplica la jefatura a la hora de resolver los conflictos en el área de conservación central.	Liberal	5	25%
	Autocrático	3	15%
	Democrático	10	50%
	Participativo	1	5%
	Coercitivo	1	5%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

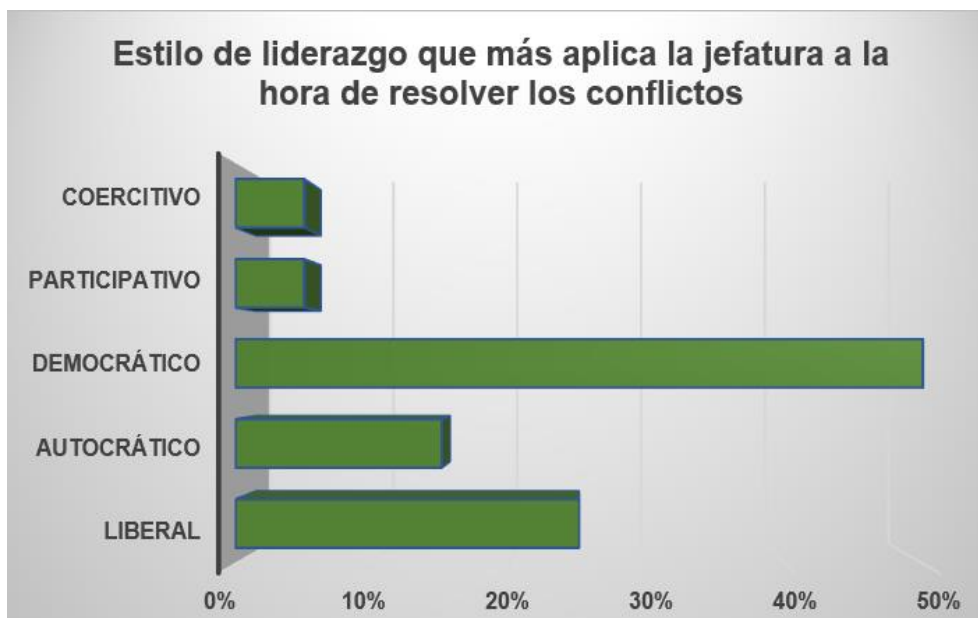


Gráfico N°. 22 Estilo de liderazgo que más aplica la jefatura a la hora de resolver los conflictos

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta veintidós presenta los resultados de cuál es el estilo de liderazgo que más aplica la jefatura a la hora de resolver los conflictos en el área de conservación central, se determina que:

- 50% de los colaboradores indican que democrático
- 25% de los colaboradores dicen que liberal
- 15% de los colaboradores manifiestan que autocrático
- 5% de los colaboradores indican que participativo
- 5% de los colaboradores expresan que coercitivo

INDICADOR #6: Cooperación: se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

Tabla N°. 24 ¿Considera que en el área de conservación central se fomenta el trabajo en equipo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que en el área de conservación central se fomenta el trabajo en equipo?	Si	13	65%
	No	7	35%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 23 ¿Considera que en el área de conservación central se fomenta el trabajo en equipo?

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 65% de los colaboradores encuestados consideran que en el área de conservación central se fomenta el trabajo en equipo, mientras que el 35% manifiestan que no se fomenta.

Tabla N°. 25 ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones?	Si	19	95%
	No	1	5%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 24 ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones?

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 95% de los funcionarios manifiestan que cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones, mientras que solo el 5% dicen que no.

Tabla N°. 26 ¿Cuenta con el apoyo de su jefatura para realizar sus funciones?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuenta con el apoyo de su jefatura para realizar sus funciones?	Si	19	95%
	No	1	5%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 25 ¿Cuenta con el apoyo de su jefatura para realizar sus funciones?

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 95% de los funcionarios manifiestan que cuenta con el apoyo de su jefatura para realizar sus funciones, mientras que solo el 5% dicen que no.

C. VARIABLE #2: Dimensiones del clima laboral que influyen en el engagement de los colaboradores de la Sede Regional.

Tabla N°. 27 ¿Todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución? (Estructura)

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución. (Estructura)	Positivo	11	55%
	Negativo	2	10%
	No lo toman en cuenta	7	35%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

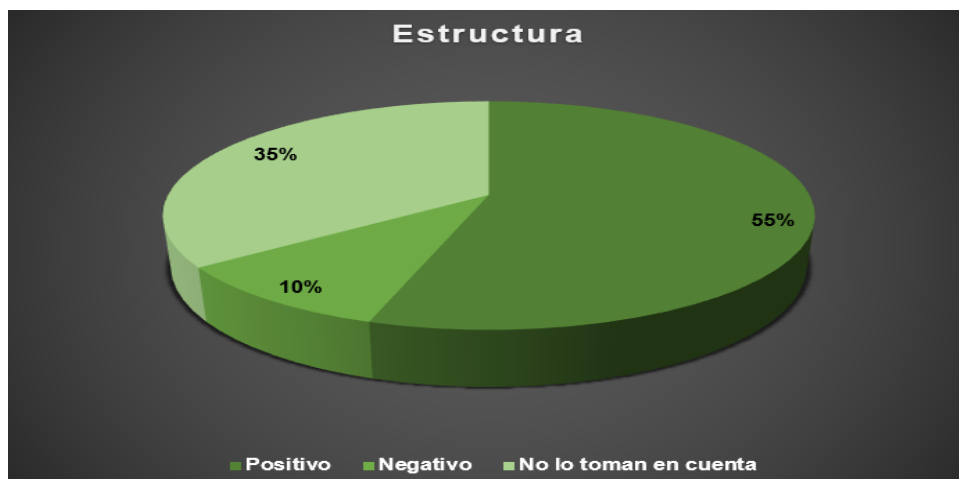


Gráfico N°. 26 ¿Todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución? (Estructura)

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 55% de los funcionarios manifiestan que lo relacionado a la estructura influye de manera positiva, el 35% dicen que de manera negativa y el 10% de los encuestados no lo toman en cuenta.

Tabla N°. 28 ¿El nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores? (Responsabilidad)

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. (Responsabilidad)	Positivo	14	70%
	Negativo	3	15%
	No lo toman en cuenta	3	15%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 27 ¿El nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores? (Responsabilidad)

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En este caso se puede observar que el 70% de los encuestados indican que el nivel de autonomía que tienen para realizar sus labores influye de manera positiva, mientras que el 15% indica que influye de manera negativa y un 15% no lo toman en cuenta.

Tabla N°. 29 ¿El respeto, la colaboración y el buen trato influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo? (Relaciones)

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El respeto, la colaboración y el buen trato influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo. (Relaciones)	Positivo	16	80%
	Negativo	3	15%
	No lo toman en cuenta	1	5%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 28 ¿El respeto, la colaboración y el buen trato influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo? (Relaciones)

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En este caso se puede observar que el 80% de los trabajadores expresan que el respeto, la colaboración y el buen trato influyen de manera positiva, mientras que el 15% indica que influye de manera negativa y un 5% no lo toma en cuenta.

Tabla N°. 30 ¿El sentimiento de pertenencia hacia la institución? (Identidad)

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El sentimiento de pertenencia hacia la institución (Identidad)	Positivo	12	60%
	Negativo	4	20%
	No lo toman en cuenta	4	20%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

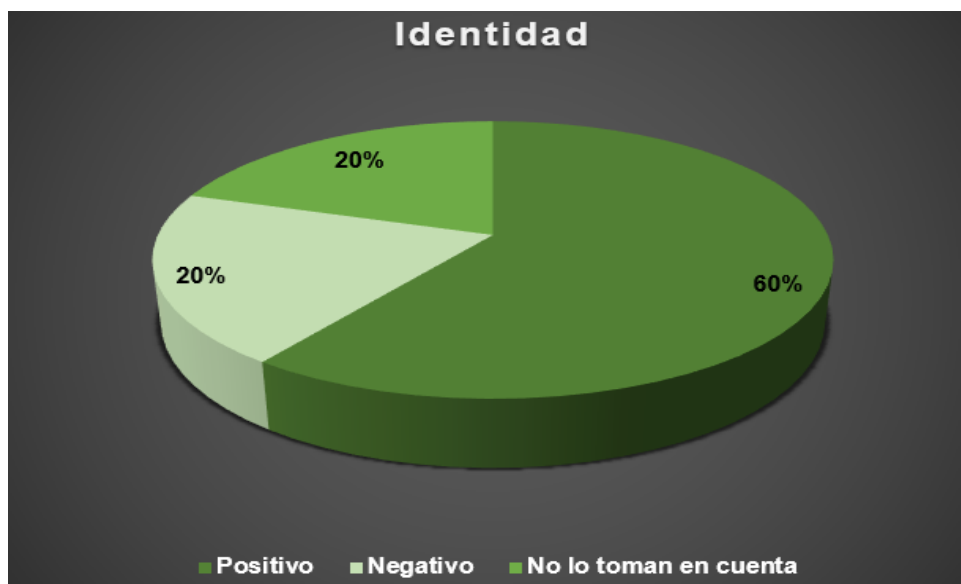


Gráfico N°. 29 ¿El sentimiento de pertenencia hacia la institución? (Identidad)

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

En este caso se puede observar que el 60% de los colaboradores manifiestan que el sentimiento de pertenencia hacia la institución influye de manera positiva, mientras que el 20% indica que influye de manera negativa y un 20% no lo toman en cuenta.

Tabla N°. 31 ¿La forma en la que las direcciones o áreas superiores toman decisiones, enfrentan los problemas y manejan las discrepancias? (Conflicto)

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
La forma en la que las direcciones o áreas superiores toman decisiones, enfrentan los problemas y manejan las discrepancias. (Conflicto)	Positivo	11	55%
	Negativo	3	15%
	No lo toman en cuenta	6	30%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 30 ¿La forma en la que las direcciones o áreas superiores toman decisiones, enfrentan los problemas y manejan las discrepancias? (Conflicto)

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 55% de los funcionarios manifiestan que la forma en la que las direcciones o áreas superiores toman decisiones, enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye de manera positiva, mientras que el 15% dicen que de manera negativa y un 30% no lo toman en cuenta.

Tabla N°. 32 ¿El apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales? (Cooperación)

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales (Cooperación)	Positivo	15	75%
	Negativo	2	10%
	No lo toman en cuenta	3	15%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

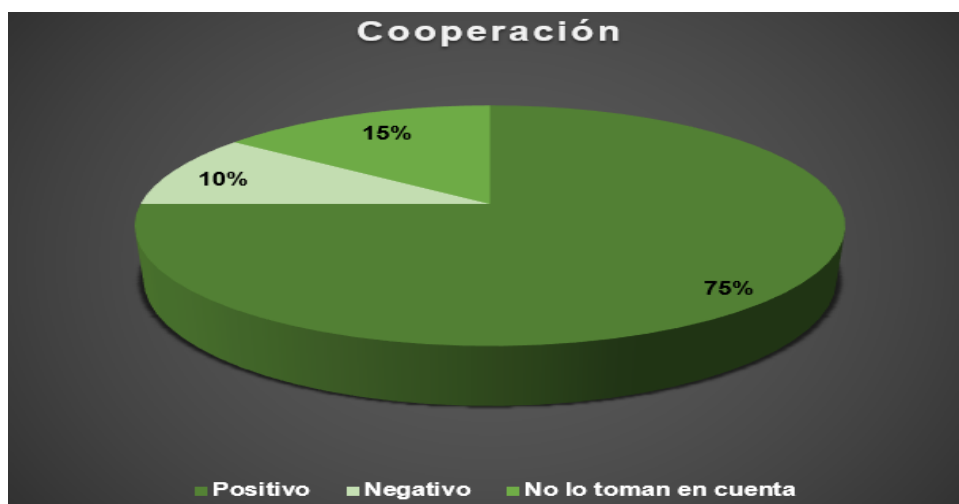


Gráfico N°. 31 ¿El apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales? (Cooperación)

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 75% de los funcionarios manifiestan que el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales influye de manera positiva, mientras que el 10% dicen que de manera negativa y un 15% no lo toman en cuenta.

D. VARIABLE #3: Dimensiones del Engagement (compromiso laboral) a través de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), los tres indicadores a medir:

INDICADOR #1: Vigor; identifica los altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de altos deseos de esforzarse en el trabajo.

INDICADOR #2: Dedicación; identifica altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que uno realiza.

INDICADOR #3: Absorción; mide la concentración y el sentimiento de realización personal en el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo 'pasa volando' y uno se deja 'llevar' por el trabajo.

Tabla N°. 33 En mi trabajo me siento lleno de energía

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
En mi trabajo me siento lleno de energía	Una vez al mes o menos	1	5%
	Unas pocas veces al mes	1	5%
	Una vez a la semana	1	5%
	Pocas veces a la semana	4	20%
	Todos los días	13	65%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 32 En mi trabajo me siento lleno de energía

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 1 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador se siente lleno de energía en el trabajo, en donde los resultados muestran que un 65% de los colaboradores indican sentirse llenos de energía en el trabajo todos los días, un 20% pocas

veces a la semana, un 5% unas pocas veces al mes, un 5% una vez a la semana y finalmente un 5% una vez al mes o menos.

Tabla N°. 34 Mi trabajo está lleno de significado y propósito

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Mi trabajo está lleno de significado y propósito	Pocas veces al año o menos	1	5%
	Una vez al mes o menos	1	5%
	Unas pocas veces al mes	1	5%
	Una vez a la semana	1	5%
	Pocas veces a la semana	2	10%
	Todos los días	14	70%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 33 Mi trabajo está lleno de significado y propósito

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 2 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador siente que su trabajo está lleno de significado y propósito, en donde los resultados muestran que un 70% de los

colaboradores indican sentirse así todos los días, un 10% pocas veces a la semana, un 5% una vez al mes o menos, un 5% pocas veces al año o menos, un 5% pocas veces al mes y finalmente un 5% una vez a la semana.

Tabla N°. 35 El tiempo vuela cuando estoy trabajando

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El tiempo vuela cuando estoy trabajando	Una vez al mes o menos	1	5%
	Una vez a la semana	2	10%
	Pocas veces a la semana	3	15%
	Todos los días	14	70%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

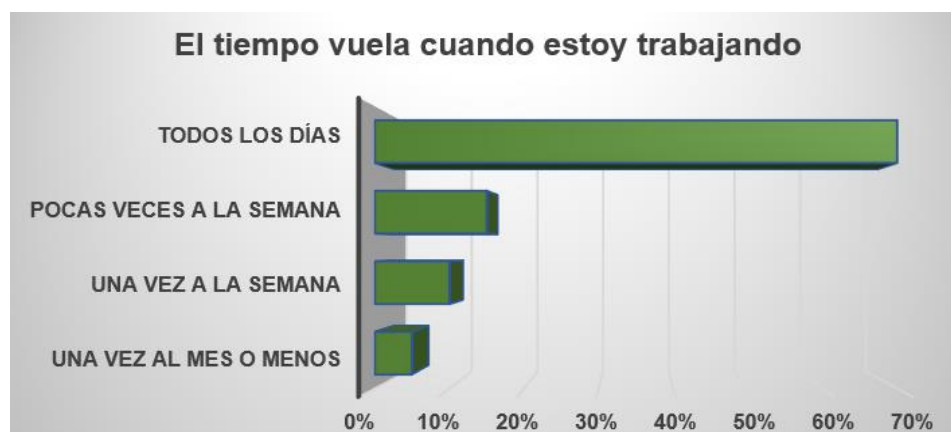


Gráfico N°. 34 El tiempo vuela cuando estoy trabajando

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 3 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador siente que el tiempo vuela cuando está trabajando,

en donde los resultados muestran que un 70% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, 15% pocas veces a la semana, un 10% una vez a la semana y finalmente un 5% indica una vez al mes o menos.

Tabla N°. 36 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	Una vez al mes o menos	1	5%
	Pocas veces a la semana	5	25%
	Todos los días	14	70%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 35 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 4 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el

colaborador se siente fuerte y vigoroso en su trabajo, en donde los resultados muestran que un 70% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, un 25% pocas veces a la semana, y un 5% indica una vez al mes o menos.

Tabla N°. 37 Estoy entusiasmado con mi trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Estoy entusiasmado con mi trabajo	Una vez al mes o menos	1	5%
	Una vez a la semana	1	5%
	Pocas veces a la semana	5	25%
	Todos los días	13	65%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

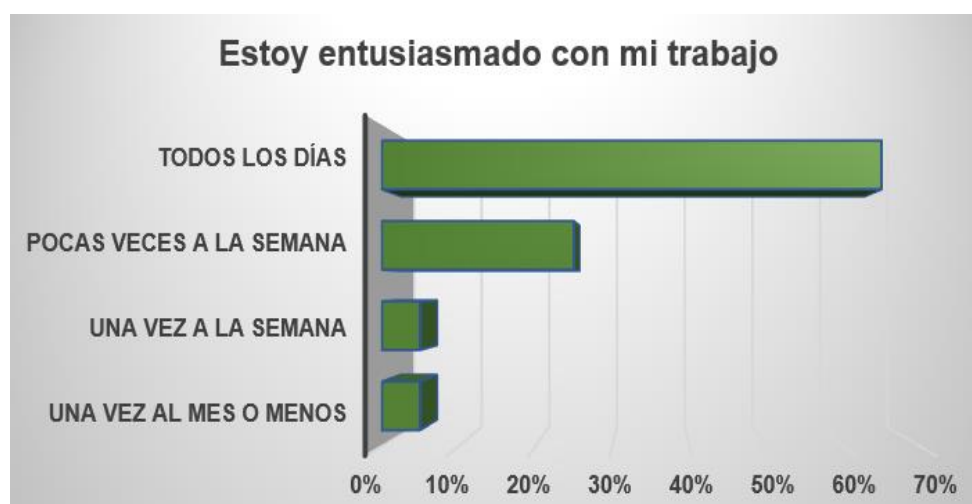


Gráfico N°. 36 Estoy entusiasmado con mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 5 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia

el colaborador siente que está entusiasmado con su trabajo, en donde los resultados muestran que un 65% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, un 25% pocas veces a la semana, un 5% una vez a la semana y finalmente un 5% una vez al mes o menos.

Tabla N°. 38 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	Nunca	5	25%
	Pocas veces al año o menos	3	15%
	Una vez al mes o menos	1	5%
	Unas pocas veces al mes	5	25%
	Pocas veces a la semana	3	15%
	Todos los días	3	15%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 37 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 6 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador siente olvidar todo lo que pasa alrededor cuando está trabajando, en donde los resultados muestran que un 25% de los colaboradores indican nunca sentirse así, otro 25% pocas veces al mes, un 15% pocas veces al año o menos, un 15% pocas veces a la semana, un 15% todos los días y finalmente un 5% indica una vez al mes o menos.

Tabla N°. 39 Mi trabajo me inspira

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Mi trabajo me inspira	Pocas veces al año o menos	1	5%
	Unas pocas veces al mes	1	5%
	Una vez a la semana	3	15%
	Pocas veces a la semana	2	10%
	Todos los días	13	65%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 38 Mi trabajo me inspira

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 7 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador siente que su trabajo lo inspira, en donde los resultados muestran que un 65% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, un 15% una vez a la semana, un 10% pocas veces a la semana, un 5% pocas veces al mes y finalmente un 5% pocas veces al año o menos.

Tabla N°. 40 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	Una vez al mes o menos	2	10%
	Una vez a la semana	1	5%
	Pocas veces a la semana	7	35%
	Todos los días	10	50%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 39 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 8 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador se siente ganas de ir a trabajar cuando se levanta por las mañanas, en donde los resultados muestran que un 50% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, un 35% pocas veces a la semana, un 10% una vez al mes o menos y finalmente un 5% indica una vez a la semana.

Tabla N°. 41 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	2	10%
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	Una vez al mes o menos	3	15%
	Unas pocas veces al mes	1	5%
	Una vez a la semana	2	10%
	Pocas veces a la semana	5	25%
	Todos los días	7	35%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 40 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 9 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador es feliz cuando esta absorto en su trabajo, en donde los resultados muestran que un 35% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, un 25% pocas veces a la semana, un 15% una vez al mes o menos, un 10% una vez a la semana, un 10% nunca y finalmente un 5% indica unas pocas veces al mes.

Tabla N°. 42 Estoy orgulloso del trabajo que hago

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Estoy orgulloso del trabajo que hago	Pocas veces al año o menos	1	5%
	Pocas veces a la semana	3	15%
	Todos los días	16	80%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 41 Estoy orgulloso del trabajo que hago

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 10 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador está orgulloso del trabajo que hace, en donde los resultados muestran que un 80% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, un 15% pocas veces a la semana y un 5% pocas veces al año o menos se ha sentido así.

Tabla N°. 43 Estoy inmerso en mi trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Estoy inmerso en mi trabajo	Una vez al mes o menos	1	5%
	Unas pocas veces al mes	1	5%
	Pocas veces a la semana	9	45%
	Todos los días	9	45%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 42 Estoy inmerso en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 11 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador está inmerso en el trabajo, en donde los resultados muestran que un 45% de los colaboradores indican sentirse así todos los días, otro 45% pocas veces a la semana, un 5% unas pocas veces al mes y finalmente un 5% indica una vez al mes o menos.

Tabla N°. 44 Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	Nunca	3	15%
	Unas pocas veces al mes	1	5%
	Una vez a la semana	3	15%
	Pocas veces a la semana	7	35%
	Todos los días	6	30%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 43 Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 12 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo, en donde los resultados muestran que un 35% de los colaboradores indican poder hacerlo pocas veces a la semana, un 30% todos los días, un 15% una vez a la semana, 15% manifiesta que nunca y finalmente un 5% indica poder hacerlo unas pocas veces al mes.

Tabla N°. 45 Mi trabajo es retador

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Mi trabajo es retador	Nunca	1	5%
	Unas pocas veces al mes	1	5%
	Una vez a la semana	1	5%
	Pocas veces a la semana	3	15%
	Todos los días	14	70%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 44 Mi trabajo es retador

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 13 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador dedicación y con qué frecuencia el colaborador siente que su trabajo es retador, en donde los resultados muestran que un 70% de los colaboradores indican que su trabajo es retador todos los días, un 15% pocas veces a la semana, un 5% una vez a la semana, un 5% unas pocas veces al mes y finalmente un 5% indica que nunca.

Tabla N°. 46 Me “dejo llevar” por mi trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me “dejo llevar” por mi trabajo	Nunca	4	20%
	Una vez al mes o menos	1	5%
	Unas pocas veces al mes	2	10%
	Una vez a la semana	4	20%
	Pocas veces a la semana	5	25%
	Todos los días	4	20%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 45 Me “dejo llevar” por mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 14 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador se “deja llevar” por el trabajo, en donde los resultados muestran que un 25% de los colaboradores indican sentirse así pocas veces a la semana, un 20% todos los días, otro 20% nunca, un 10% unas pocas veces al mes y finalmente un 5% indica una vez al mes o menos.

Tabla N°. 47 Soy muy persistente en mi trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	Pocas veces al año o menos	1	5%
Soy muy persistente en mi trabajo	Unas pocas veces al mes	3	15%
	Una vez a la semana	1	5%
	Pocas veces a la semana	3	15%
	Todos los días	12	60%
	Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 46 Soy muy persistente en mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 15 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador dice ser muy persistente en su trabajo, en donde los resultados muestran que un 60% de los colaboradores indican ser así todos los días, un 15% pocas veces a la semana, un 15% unas pocas veces al mes, un 5% una vez a la semana y finalmente 5% pocas veces al año o menos.

Tabla N°. 48 Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	Nunca	4	20%
	Pocas veces al año o menos	2	10%
	Una vez al mes o menos	1	5%
	Unas pocas veces al mes	3	15%
	Una vez a la semana	2	10%
	Pocas veces a la semana	6	30%
	Todos los días	2	10%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

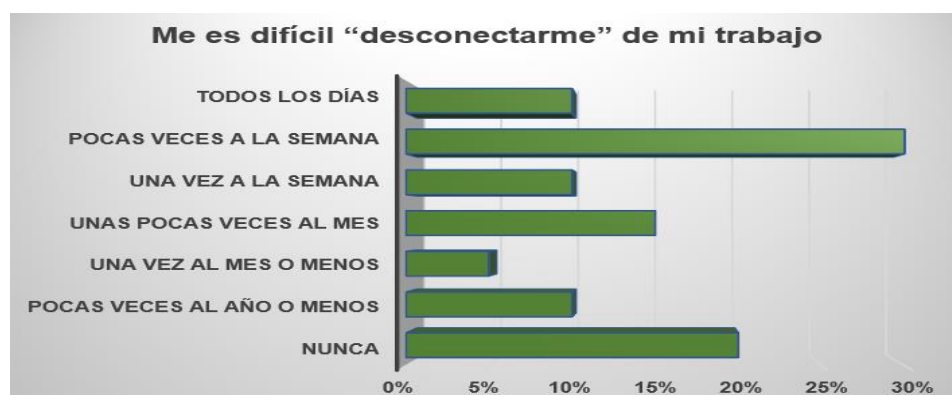


Gráfico N°. 47 Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La pregunta número 16 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador adsorción y con qué frecuencia el colaborador siente que le es difícil “desconectarse” de su trabajo, en donde los resultados muestran que un 30% de los colaboradores indican sentirse así pocas veces a la semana, un 20% nunca, un 15% unas pocas veces al mes, un 10% pocas veces al año o menos, otro 10% una vez a la semana, un 10% todos los días y finalmente un 5% indica que una vez al mes o menos.

Tabla N°. 49 Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	Una vez al mes o menos	1	5%
	Unas pocas veces al mes	1	5%
	Una vez a la semana	1	5%
	Pocas veces a la semana	5	25%
	Todos los días	12	60%
Total		20	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.



Gráfico N°. 48 Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando
 Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

La última pregunta número 17 de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) mide el indicador vigor y con qué frecuencia el colaborador dice que incluso cuando las cosas no van bien, continúa trabajando, en donde los resultados muestran que un 60% de los colaboradores indican hacerlo todos los días, un 25% pocas veces a la semana, un 5% una vez a la semana, un 5% unas pocas veces al mes y finalmente 5% una vez al mes o menos.

Tabla Nº. 50 Resultados del UWES-17 aplicado a los funcionarios de la Sede Regional

DATOS GENERALES			PUNTAJE					NIVEL DE ENGAGEMENT			
PARTICIPANTE	Genero	Nombramiento	Tiempo en la Sede Regional	VI	DE	AB	TOTAL	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntaje total
1	Masculino	Propiedad	3 a 5 años	5.3	5.8	4.3	5.1	Alto	Muy Alto	Promedio	Alto
2	Masculino	Propiedad	5 a 10 años	6	5.8	5.2	5.7	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Muy Alto
3	Masculino	Propiedad	3 a 5 años	5.5	6	5.3	5.6	Alto	Muy Alto	Alto	Muy Alto
4	Femenino	Interino	3 a 5 años	5.8	6	4.8	5.5	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Alto
5	Femenino	Propiedad	3 a 5 años	5.8	6	2.8	4.9	Muy Alto	Muy Alto	Promedio	Alto
6	Femenino	Propiedad	5 a 10 años	6	6	4	5.3	Muy Alto	Muy Alto	Promedio	Alto
7	Masculino	Interino	3 a 5 años	1.5	1	1.8	1.4	Muy Bajo	Muy Bajo	Bajo	Muy Bajo
8	Masculino	Propiedad	11 años o más	5.3	5.6	3.7	4.9	Alto	Alto	Promedio	Alto
9	Masculino	Propiedad	11 años o más	3.3	3.8	1.5	2.9	Promedio	Promedio	Muy Bajo	Bajo
10	Femenino	Propiedad	11 años o más	5.5	6	6	5.8	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto
11	Masculino	Propiedad	3 a 5 años	5.8	6	4.2	5.3	Muy Alto	Muy Alto	Promedio	Alto
12	Masculino	Propiedad	11 años o más	5.5	4.2	4.5	4.7	Alto	Promedio	Alto	Alto
13	Masculino	Propiedad	11 años o más	4.7	5.2	4.2	4.7	Promedio	Alto	Promedio	Alto
14	Femenino	Propiedad	3 a 5 años	3.7	4.8	3.2	3.9	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
15	Femenino	Propiedad	11 años o más	5	6	2	4.3	Alto	Muy Alto	Bajo	Promedio
16	Masculino	Propiedad	11 años o más	5	4.8	4.3	4.7	Alto	Promedio	Promedio	Alto

17	Masculino	Propiedad	11 años o más	6	6	5.5	5.8	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto
18	Femenino	Propiedad	11 años o más	5.7	6	5.8	5.8	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto
19	Masculino	Propiedad	3 a 5 años	5.8	6	4.7	5.5	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Alto
20	Femenino	Propiedad	3 a 5 años	5.5	5.8	2.5	4.6	Alto	Muy Alto	Bajo	Alto

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC, febrero, 2021.

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS**

5.1 GENERALIDADES

En el siguiente capítulo se desarrolla una discusión importante sobre los resultados obtenidos con respecto a la aplicación del instrumento mostrado en el capítulo anterior, dicha aplicación pretende visualizar si existe alguna influencia entre el ambiente laboral y el engagement de los colaboradores de la sede regional del Área de Conservación Central del SINAC. Para ello se analiza el ambiente laboral y el engagement de los colaboradores, identificando las dimensiones del clima laboral que pueden influir en el engagement y cómo se manifiestan en los colaboradores de la sede regional.

5.1.1 Identificar las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

De acuerdo con el primer objetivo específico se analizan las dimensiones del clima laboral y cómo influyen en los colaboradores de la sede regional de área de conservación central del SINAC.

Para iniciar se procede a indagar acerca de la dimensión de la estructura, se les consulta a los encuestados si cuenta con los niveles jerárquicos bien establecidos en los diferentes departamentos del área de conservación central, 16 personas dan

respuesta afirmativa, y 4 de los compañeros dan respuesta negativa indicando que conocen cuál es su jefatura inmediata, pero que en el área de conservación central hace falta la aprobación, divulgación e implementación de una estructura ya que hoy en día no se cuenta con la misma. También se indaga si los compañeros conocen cuáles son los derechos y deberes que tiene como funcionario del área de conservación central del SINAC, donde se expresa por parte de 2 colaboradores que sus funciones muchas veces cambian conforme a la necesidad del departamento y no por las cuales fueron contratados, otro de los compañeros manifiesta que no se informa acerca de los derechos que tienen los funcionarios, lo cual muchas veces incurre en injusticias por falta de conocimiento, otro compañero indica conocer ciertos derechos y deberes pero que en su gran mayoría desconoce la totalidad que engloba el tema, lo cual lo lleva en algunas ocasiones a cometer errores en sus deberes y desconociendo de muchos de sus derecho como funcionario del SINAC.

En la misma dimensión de estructura, se indaga si los funcionarios tienen claras cuáles son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto, 18 personas dan respuesta afirmativa, pero 2 dan respuesta negativa y los compañeros coinciden en no tener

claro cuáles son las metas u objetivos asociados a su puesto, su jefatura no se los hace saber, lo único que le interesa es el resultado diario de su trabajo. En la misma línea, se consulta si consideran que en el área de conservación central se tienen claras las reglas y procedimientos que deben cumplir los funcionarios en el desarrollo de sus funciones, de los 20 encuestados 12 dan respuesta negativa, 2 funcionarios expresan que las funciones del puesto no se ajustan a la realidad o viceversa y consideran que falta una definición más clara de sus funciones, otro compañero argumenta que algunos puestos tienen recargo de funciones y otros no, además desconoce los criterios para recargar funciones sin otorgar apoyo para cumplir con sus deberes, por otra parte, 2 personas manifiestan que a pesar de que en el área de conservación se tienen normalizados muchos de los procedimientos, consideran es necesario actualizarlos y capacitar adecuadamente a los funcionarios de primer ingreso.

Otra de las dimensiones a evaluar es la responsabilidad, cuando se les preguntó a los encuestados si la jefatura le brinda la supervisión y acompañamiento necesario para realizar con éxito su trabajo, 15 contestaron de forma afirmativa, mencionan que sus jefaturas les brindan una adecuada supervisión y acompañamiento, 5 respondieron de forma negativa, uno de los compañeros expresa

que debido a la gran cantidad de trabajo que se genera en el departamento es muy escasa la supervisión y acompañamiento por parte de la jefatura, otra de las funcionarias indica que la jefatura casi siempre está ausente de la oficina por motivo de reuniones y otros compromisos de su cargo, lo cual dificulta mucho la supervisión y acompañamiento necesario para realizar con éxito su trabajo, otra persona de las encuestadas indica que la mayoría de funcionarios tienen mucho tiempo de laborar y realizan el trabajo de forma rutinaria, sin embargo, cada uno lo hace a su manera, sin seguir un protocolo establecido por la institución, se cometen errores que no se corrigen, lo que causa retrasos en el resto de los procesos, además muchos funcionarios no se sienten acompañados y en algunos casos hasta inseguros, falta capacitación para aprender hacer de manera correcta el trabajo.

Además, se consulta a los compañeros si para realizar sus funciones depende de otras personas para llevar a cabo su trabajo de manera exitosa, de los 20 encuestados 16 contestaron que si dependen de otras personas y en su totalidad coinciden que en sus departamentos para llevar a cabo las funciones se debe trabajar en equipo y por ende dependen de la colaboración de otros funcionarios para llevar a cabo su trabajo de manera exitosa. Otra

de las preguntas que se planteó en esta dimensión, es que si la jefatura no se encuentra presente tiene usted la potestad de tomar decisiones importantes con respecto a las funciones asignadas, 7 respondieron de forma negativa, donde 2 indican sobre todo cuando son decisiones que tienen implicaciones legales o que involucran a otras personas en estos casos es necesario contar con un respaldo de la jefatura, otra de las compañeras manifiesta que ella no toma decisiones simplemente recibe órdenes de la jefatura del que hace y como lo hace, los 4 restantes mencionan que si deben tomar alguna decisión antes se debe consultar a la jefatura.

A raíz del desarrollo de la investigación, se procede analizar la dimensión correspondiente a las relaciones, en la primer pregunta relacionada con el tema se les consulta a los encuestados como califica las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, 3 personas las califican como excelentes, en donde expresan sentirse en un ambiente óptimo de trabajo, 9 personas las califican muy buenas manifiestan que predomina el respeto entre compañeros y buen trato, 7 las califican buenas mencionando que existen aspectos que pueden mejorarse, y 1 colaborador contesta que las relaciones entre funcionarios son malas, que existe constantes conflictos y poca camaradería entre compañeros. Para

saber más sobre las relaciones interpersonales en la sede regional se consultó la opinión de los encuestados acerca de cómo caracterizan dichas relaciones, donde predominó la colaboración, el buen trato y el apoyo como aspectos positivos, aunque también mencionaron aspectos negativos como relaciones basadas en conflictos e irrespeto.

Cuando se les consultó a los funcionarios si le resulta fácil expresar sus opiniones en su equipo de trabajo, de todos los encuestados 2 respondieron negativamente, uno indica que no cuenta con la confianza de la jefatura y compañeros para poder expresar lo que piensa libremente y otra de las compañeras manifiesta que se debe ser muy cuidadoso con lo que se expresa u opina ya que puede ser usado en su contra. Por otra parte, los compañeros al hacerles el enunciado, considera que se tiene una buena comunicación entre los departamentos del área de conservación central, 12 personas responden de forma afirmativa manifestando que si se cuenta con una comunicación fluida y cordial entre los diferentes departamentos, mientras que 8 personas responden de manera negativa, una indica que cada departamento funciona independiente, reitera desconocer lo que hacen los demás departamentos, muy pocas veces realizan reuniones para integrar

la información y no todos los funcionarios conocen los resultados de este tipo de reuniones, otro de los encuestados afirma que muchas veces esta comunicación depende de las relaciones personales, si por alguna razón no son buenas considera que la comunicación es muy mala.

Otra dimensión del clima laboral que se debe tomar en cuenta y analizar es la relacionada con la identidad y el sentimiento de pertenencia hacia la institución, con respecto a esta dimensión se les consulta a los compañeros si sienten orgullo de trabajar en el SINAC, 18 de ellos contestaron sentirse orgullosos de laborar en una institución como el SINAC, gran parte porque consideran que aportan en el tema de protección y conservación de los recursos naturales del país, pero 2 encuestados respondieron de manera negativa, argumentando que es una institución que recibe muchas críticas por parte de la sociedad civil. Además, se les consulta si se sienten parte del equipo de trabajo del departamento donde labora, donde de los 20 encuestados solamente una persona responde de manera negativa, el compañero expresa que solamente realiza el trabajo asignado, pero considera que no le es reconocido y eso lo desmotiva, lo cual no lo hace sentir parte del equipo de trabajo.

También se tomó en cuenta la dimensión relacionada a conflictos y la forma en la que las direcciones quienes son las que toman decisiones enfrentan los problemas y manejan las discrepancias, lo cual influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de los conflictos dentro de la institución. Se arriba el tema, preguntando a los colaboradores si consideran que su jefatura abarca y resuelve los conflictos laborales entre su equipo de trabajo de una manera adecuada, 13 personas responden de forma afirmativa, 7 encuestados responden de forma negativa, donde uno menciona que los conflictos se terminan resolviendo de diferentes maneras, aunque sean los mismos temas no se resuelven de la misma forma, otro de los compañeros declara que eso depende de diferentes factores tales como la situación que dio origen al conflicto, las personas involucradas, el tema a resolver, mientras que uno de los funcionarios exterioriza que la jefatura es autocrática y toma las decisiones a su parecer.

Además, se consulta cómo califica la comunicación de su jefatura cuando se presenta un conflicto o a la hora de resolverlos, de los 20 encuestado, 13 indican que buena, dentro de las observaciones que realizan mencionan que se puede mejorar la comunicación, que debe ser más abierta al dialogo, que debe de involucrar más las partes

afectadas. Por otra parte, se indaga acerca de la opinión que tienen los funcionarios acerca de cuál es el estilo de liderazgo que más aplica la jefatura a la hora de resolver los conflictos en el área de conservación central, el 50%, es decir, 10 personas indican democrático, mencionan que toma en cuenta la opinión de los miembros del equipo antes de tomar decisiones, pero la decisión final la da la jefatura, 5 personas liberal, debido que tiene libertad a la hora de efectuar su trabajo, 3 personas autocrático donde no permite la participación del resto del equipo, 1 persona participativo y 1 persona coercitivo.

Para finalizar con este objetivo, pero no menos importante, se analizó la dimensión de cooperación que se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales, se consultó si el funcionario considera que en el área de conservación central se fomenta el trabajo en equipo, 13 personas responden de manera positiva, donde un empleado dice que existe la formación de comisiones interdisciplinarias y se trabaja con los enlaces de otros programas, otro menciona que en la mayoría de los trámites se necesita el trabajo en conjunto, por otra parte, 7 colaboradores responden de manera negativa, donde 2 de ellos expresan que cada

uno hace su trabajo y no le importa el de los demás, otro opina que la mayoría del trabajo recae en pocas personas, mas no así en todo el personal.

A su vez, se consulta al funcionario si cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones, un 95% responde de manera positiva, únicamente 1 trabajador manifiesta no contar con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones. Por último, se indaga sobre si el colaborador cuenta con el apoyo de su jefatura para realizar sus funciones, de los 20 encuestados, 19 responden de manera afirmativa, mientras que solo 1 compañero manifiesta que no cuenta con el apoyo de su jefatura.

5.1.2 Conocer las dimensiones del clima laboral que influyen de manera positiva y negativa en el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

Para desarrollar este tema se toma en cuenta el segundo objetivo específico indicado en esta investigación, donde es importante conocer cuáles dimensiones del clima laboral influyen en el engagement de los colaboradores de la sede regional y las principales razones por las cuales estas dimensiones influyen, según la opinión de los compañeros.

Se desea conocer cuál es la opinión que tienen los funcionarios acerca de cuáles de estas dimensiones influyen en el clima laboral y de qué manera.

Relacionado con este objetivo específico se les pregunta a los colaboradores su opinión acerca que, si las dimensiones del clima laboral pueden influir en el engagement, misma que todos contestaron que efectivamente alguna de las dimensiones del clima laboral influye de manera positiva o negativa en el engagement de los funcionarios de la sede regional. Donde de los 20 colaboradores encuestados 16 de ellos coinciden que de todas las dimensiones la que mayor influencia ejerce son las relaciones, indicando que el respeto, la colaboración y el buen trato influyen de manera positiva en la generación de un ambiente grato de trabajo, por otra parte, 3 de los colaborados encuestados expresan que esta dimensión influye de manera negativa, debido a que las relaciones entre compañeros de la sede regional no son las mejores, mientras que solamente una persona no toma en cuenta esta dimensión.

Con respecto a la pregunta relacionada a la dimensión de estructura y todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución 11 de los encuestados indican que esta influye de manera positiva, mientras que 2 colaboradores por el

contrario manifiestan que lo relacionado a la estructura influye de manera negativa, pero importante destacar que 7 de los compañeros no tomaron en cuenta esta dimensión y su influencia en el clima laboral de la sede regional, argumentando que al día de hoy no tienen claro lo relacionado a la estructura y niveles jerárquicos debido a que la institución no cuenta con una estructura y un manual de puestos debidamente aprobado e implementado.

Otra de las preguntas relacionadas con este objetivo y que se les planteó a los encuestados, es lo relacionado a la responsabilidad y el nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores, donde 14 de los trabajadores indicaron que esta dimensión influye de manera positiva ya que en sus funciones diarias cuentan con suficiente autonomía para llevar a cabo su trabajo, por el contrario, 3 personas expresan que esto influye negativamente debido a que se deben tomar decisiones en el momento y esto eventualmente podría traer consecuencias o repercusiones, mientras que 3 de los colaboradores no toman en cuenta esta dimensión indicando que no cuentan con autonomía para llevar a cabo sus funciones, dependen de su superior inmediato quien es el que toma las decisiones y si no está en ese momento deben esperar indicaciones.

De acuerdo al trabajo de investigación, se analiza dentro del mismo tema de las dimensiones del clima laboral que influyen en los colaboradores, la identidad y el sentimiento de pertenencia hacia la institución, donde de los 20 encuestados 12 de ellos manifiestan que es una dimensión que influye positivamente para los trabajadores de la sede regional, indican sentirse muy identificados con el SINAC y tiene sentimiento de pertenencia hacia la institución ya que comparten la visión y la misión para la cual fue creado el Sistema Nacional de Áreas de Conservación, por otra parte, 4 personas indican que esta dimensión influye de manera negativa ya que no poseen ese sentido de identidad para con el SINAC, por el contrario, manifiestan que es una institución que se encuentra envuelta en críticas por parte de la sociedad civil y eso influye de manera negativa en el clima laboral, mientras que 4 de los encuestados no lo toman en cuenta como una dimensión que tenga algún grado de influencia.

Otra de las dimensiones en la que se evidenciaron resultados diversos fue la relacionada a conflictos y la forma en la que las direcciones o áreas superiores toman decisiones, enfrentan los problemas y manejan las discrepancias entre los colaboradores, donde 11 personas indican que este tema se maneja

adecuadamente en la sede regional, dentro de los beneficios que se obtienen mencionan que ayuda a mantener un ambiente laboral sano e influye de manera positiva en su trabajo diario, se sienten confiados en que las jefaturas manejan los conflictos entre compañeros de manera imparcial y buscando acuerdo entre las partes, por el contrario, 3 de los encuestados manifestaron que esta dimensión afecta de manera negativa el clima laboral, debido a que las jefaturas son autoritarias y no le interesa la opinión del funcionario en relación a este tema, lo que se busca es resolver el conflicto y continuar con el trabajo, mientras que 6 de los compañeros no lo toman en cuenta argumentando que esta dimensión no influye en el clima laboral de la sede regional.

Por último, en relación con este objetivo se les pregunto a los encuestados sobre su opinión acerca de la dimensión de la cooperación, el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales, obteniendo como resultado que 15 funcionarios mencionan que esta dimensión influye de manera positiva ya que consideran que cuentan con el apoyo de los demás compañeros y se fomenta el trabajo en equipo, mientras que 2 de los colaboradores están en desacuerdo, por el contrario expresan que es una dimensión que influye negativamente

debido a que en la institución no se busca fomentar el trabajo en equipo, indican que no cuentan con el apoyo de los demás para llevar a cabo sus funciones, por otra parte, 3 de los encuestados no lo toman en cuenta, mencionan que esta dimensión no influye de ninguna forma en el clima laboral de la sede regional del SINAC.

5.1.3 Identificar las dimensiones del engagement que se manifiestan en los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación por medio del test de UWES-17.

A continuación, veremos el detalle de las respuestas a cada una de las dimensiones del engagement en relación con los indicadores de vigor, dedicación y adsorción, asociado a los funcionarios de la sede regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

INDICADOR #1: Vigor; identifica los altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de altos deseos de esforzarse en el trabajo.

La primera afirmación que se realiza a los encuestados relacionada con el vigor es, en mi trabajo me siento lleno de energía, 13 responden sentirse de esa manera todos los días, 4 personas pocas veces a la semana, 1 una vez a la semana, 1 unas pocas veces al

mes y 1 una vez al mes o menos. Otra de las afirmaciones indica soy fuerte y vigoroso en mi trabajo, en este caso 70%, es decir 14 personas suelen sentirse así todos los días, 5 funcionarios pocas veces a la semana y solo 1 persona indica una vez al mes o menos. En relación, se les consulta a los compañeros cuando se levantan por las mañanas si tienen ganas de ir a trabajar, 10 afirman que todos los días, 7 pocas veces a la semana, 1 persona dice una vez a la semana y 2 funcionarios indican una vez al mes o menos.

En la pregunta 12, se indaga si los colaboradores pueden continuar trabajando durante largos periodos de tiempo, 6 manifiestan que todos los días, 7 pocas veces a la semana, 3 una vez a la semana, 1 pocas veces al mes y 3 indican que nunca. Asociado a esto, se les pregunta que tan persistente es en el trabajo, 12 personas afirman que todos los días, 3 pocas veces a la semana, 1 una vez a la semana, 3 pocas veces al mes y 1 indica que es persistente en su trabajo pocas veces al año o menos. Con respecto a este indicador se les planteo a los compañeros si Incluso cuando las cosas no van bien, continúan trabajando, 12 afirman que todos los días, 5 pocas veces a la semana, 1 una vez a la semana, 1 pocas veces al mes y 1 una vez al mes o menos. Para el caso del vigor, el 40% de los encuestados obtuvieron puntajes que se consideran

como muy altos y otro 40% estimado como alto según los parámetros del test UWES-17, en relación con la energía en el trabajo y la buena aptitud del funcionario ante las dificultades.

INDICADOR #2: Dedicación; identifica altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que uno realiza.

Relacionado a la dedicación, se les pregunta a los encuestados si para ellos su trabajo está lleno de significado y propósito, donde 14 afirman que todos los días, 2 pocas veces a la semana, 1 una vez a la semana, 1 pocas veces al mes, 1 una vez al mes o menos, 1 pocas veces al año o menos. Al consultarles si se sienten entusiasmados con el trabajo, 13 respondieron sentirse de esa manera todos los días, 5 pocas veces a la semana, 1 una vez a la semana y 1 una vez al mes o menos, mientras al enunciado mi trabajo me inspira, 13 compañeros marcaron todos los días, 2 pocas veces a la semana, 3 una vez a la semana, 1 pocas veces al mes y 1 pocas veces al año o menos.

Sumado a esto, se investiga si los colaboradores están orgullosos del trabajo que hacen, 16 expresan que se sienten orgullosos todos los días, 3 personas indican pocas veces a la semana y 1 persona manifiesta pocas veces al año o menos. Además, al consultar a los

colaboradores si su trabajo es retador, el 70% es decir 14 de los 20 encuestados expresan que todos los días el trabajo que realizan es retador, 3 pocas veces a la semana, 1 una vez a la semana, 1 pocas veces al mes y 1 persona indica nunca sentir que su trabajo es retador. En el caso del indicador relacionado con la dedicación el 70% de los compañeros de la sede regional reportaron sentimientos de engagement muy altos, lo que representa que los colaboradores poseen apego y orgullo hacia su trabajo, lo cual se exterioriza un buen entusiasmo a la hora de realizar sus funciones dentro del SINAC.

INDICADOR #3: Absorción; mide la concentración y el sentimiento de realización personal en el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo ‘pasa volando’ y uno se deja ‘llevar’ por el trabajo. Para iniciar se les planteó el enunciado a los compañeros, el tiempo vuela cuando estoy trabajando, para lo cual 14 personas afirman sentirlo todos los días, 3 pocas veces a la semana, 2 una vez a la semana y solo 1 persona indica sentirlo una vez al mes o menos. Por otra parte, cuando se les expone la afirmación, cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí, los criterios son muy divididos debido que ninguna de las respuestas sobrepaso el 25%, 5 personas indicaron nunca sentirse de esa manera, 3 pocas

veces al año o menos, 1 una vez al mes o menos, 5 unas pocas veces al mes, 3 pocas veces a la semana y 3 personas declararon todos los días.

Otra de las preguntas que generó resultados muy diversos, es al consultarles si son felices cuando están absorto en el trabajo, 7 personas manifiestan este sentimiento todos los días, 5 indican pocas veces a la semana, 2 una vez a la semana, 1 pocas veces al mes, 3 una vez al mes o menos y 2 personas expresan nunca sentirse felices cuando están absorto en el trabajo. De igual forma, cuando se consulta que tan inmersos están en su trabajo, 9 colaboradores indican estarlo todos los días, 9 pocas veces a la semana, 1 unas pocas veces al mes y 1 una vez al mes o menos.

En el ítem 14 del test se expone a los encuestados, me “dejo llevar” por mi trabajo, donde 4 personas contestan todos los días, 5 pocas veces a la semana, 4 una vez a la semana, 2 pocas veces al mes, 1 una vez al mes o menos y 4 personas indican que nunca se sienten llevar por el trabajo. Por último, se les consulta si le es difícil desconectarse del trabajo, donde 4 funcionarios mencionan que nunca les es difícil desconectarse de sus trabajos, 2 indican que pocas veces al año o menos, 1 una vez al mes o menos, 3 expresan que unas pocas veces al mes, 2 una vez a la semana, 6 personas

marcan que pocas veces a la semana se les hace difícil desconectarse y 2 todos los días. En el caso del indicador de la absorción, los parámetros medidos estuvieron principalmente en las categorías de promedio inclinándose levemente hacia la baja, lo cual denota falta de concentración al llevar a cabo las funciones encomendadas y poco sentimiento de realización personal por parte de los colaboradores de la sede regional del área de conservación central del SINAC.

**CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1 CONCLUSIONES

Al finalizar con la investigación y de acuerdo con los datos obtenidos con respecto al análisis del ambiente laboral y el engagement de los colaboradores de la sede regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación en el periodo que comprende el tercer cuatrimestre del año 2020.

En relación con la pregunta de investigación, se puede determinar que efectivamente el ambiente laboral si influye en el engagement de los colaboradores de la sede regional, en factores positivos, como la responsabilidad y el nivel de autonomía que poseen para realizar gran parte de sus labores y en factores negativos asociados a malas relaciones interpersonales y el desconocimiento por parte de las jefaturas de la resolución de conflictos entre los colaboradores.

Para dicha investigación se toman en cuenta los objetivos específicos para desarrollar en la aplicación del instrumento, y se consideran 3 objetivos importantes para el alcance deseado de este trabajo de investigación.

Con respecto al primer objetivo específico en cuanto a identificar las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Sede Regional, se concluye lo siguiente:

1. Con respecto a las relaciones, se determina que es la dimensión que mayor influencia tiene en los colaboradores de la sede regional, también se conoce el pensar de los individuos encuestados sobre los beneficios que se generan al implementar buenas relaciones laborales, donde gran parte confirma que se podrían mejorar dichas relaciones y de esa forma crear un ambiente laboral más saludable para todos los funcionarios y el centro operativo en general.
2. Al indagar lo relacionado a estructura, gran porcentaje de las personas encuestadas no tomaron en cuenta esta dimensión y su influencia en el clima laboral de la sede regional, porque no tienen claro lo relacionado a este tema debido que la institución no cuenta con una estructura organizacional debidamente aprobada e implementada.
3. Otra de las dimensiones tomadas en cuenta es la responsabilidad, los encuestados mencionan que el nivel de autonomía que poseen para realizar gran parte de sus labores es positivo, coinciden en que los beneficios que

obtienen al tener este nivel de autonomía favorecen el desempeño de sus funciones, genera mayor eficacia y eficiencia en los procesos que llevan a cabo dentro de la institución, pero manifiestan que se requiere de un mejor acompañamiento por parte de las jefaturas.

4. Una de las dimensiones que no se podía dejar de lado es la relacionada a conflictos, donde un porcentaje significativo de los compañeros manifestó que afecta de manera negativa el clima laboral, debido a que las jefaturas no lo manejan de forma adecuada e imparcialmente, lo cual crea inseguridad y desconfianza entre los mismos compañeros respecto a este tema.
5. Sobre la cooperación las personas encuestadas indican que cuentan con cierta colaboración por parte de los demás compañeros, sin embargo, piensan que esto podría mejorar y que en la sede regional se debería fomentar aún más el trabajo en equipo entre los diferentes departamentos.

El segundo objetivo por considerar para esta investigación es conocer las dimensiones del clima laboral que influyen de manera positiva o negativa en el engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central, se concluye que:

6. Las relaciones es la dimensión que más influye en el engagement de los colaboradores de la sede regional, el 75% de los encuestados mencionan que se pueden mejorar las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, además, opinan que se debe mejorar la comunicación tanto entre funcionarios, como entre departamentos.
7. En afinidad con la estructura los encuestados indican, que es una dimensión del clima laboral que interviene de manera negativa en el engagement de los colaboradores de la sede regional, revelan que muchas veces no tienen claros los niveles jerárquicos, además, que las funciones que realizan varían dependiendo la necesidad del departamento y mencionan no tener conocer cuáles son las metas u objetivos asociados a su puesto.
8. Otra de las dimensiones según los encuestados que afecta el engagement es la relacionada a los conflictos, si bien se resuelven los conflictos entre los colaboradores en la sede regional, gran parte coinciden en que las jefaturas no aplican los mecanismos adecuados para la resolución de éstos, además, mencionan que se puede mejorar la comunicación,

más apertura al diálogo y que se debe involucrar más las partes afectadas.

Conocer el engagement que poseen los colaboradores es relevante para esta investigación, es por lo que el tercer y último objetivo específico es identificar las dimensiones del engagement que se manifiestan en los colaboradores de la Sede Regional, después de la aplicación del Test Uwes 17 en relación con el vigor, dedicación y absorción se concluye que:

Con respecto al vigor sobre la identificación de los altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de altos deseos de esforzarse en el trabajo:

9. La mayoría de los colaboradores se sienten fuertes y vigorosos en el trabajo. El nivel de engagement de los colaboradores con la sede regional está en un nivel alto.
10. Pocos colaboradores mencionan poder trabajar durante largos periodos de tiempo, por otra parte, más de la mitad indican sentirse muy persistentes en lo que respecta a su trabajo y concuerdan en que cuando las cosas no van bien continúan trabajando todos los días.

En relación con la dedicación donde se identifican altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que uno realiza se determina que:

11. Más de la mitad de los colaboradores opinan que su trabajo está lleno de significado, propósito y se sienten orgullosos de la labor que realizan, pero no sienten que éste sea fuente de inspiración y entusiasmo.

Tomando en cuenta la absorción donde se mide la concentración y el sentimiento de realización personal en el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo 'pasa volando' y uno se deja 'llevar' por el trabajo:

12. Más de la mitad de los colaboradores experimentan un sentimiento de que el tiempo pasa muy rápido cuando están trabajando, están muy inmersos en su trabajo, además opinan que en ocasiones les cuesta desconectarse del mismo.

6.2 RECOMENDACIONES

Con la aplicación del instrumento para dicha investigación y las conclusiones mencionadas anteriormente, a continuación, se detalla una serie de recomendaciones acerca del ambiente laboral y el

engagement de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

Con respecto al primer objetivo específico identificar las dimensiones del clima laboral en los colaboradores de la Sede Regional se indican las siguientes recomendaciones:

1. Es indispensable que en toda institución se desarrollen buenas relaciones laborales, por lo que se recomienda llevar a cabo un “coaching organizacional” a los funcionarios, aplicando específicamente el coaching empresarial, el cual va dirigido a tratar temas como relaciones entre colaboradores, la comunicación y gestión del tiempo, con el fin de ayudar a los funcionarios a mejorar su habilidad de relacionarse con los demás compañeros, brindándoles herramientas necesarias de comunicación, fomentar la participación y el trabajo en equipo, buscando mejorar el ambiente laboral de la sede regional.
2. Se recomienda al departamento de planificación crear la estructura organizacional para el SINAC, y que una vez se cuente con la anuencia interna, sea remitida al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)

para su respectiva aprobación, ya que es el ente competente en regular esta materia a nivel nacional. Posteriormente, sea informada por los diferentes medios de comunicación internos para el conocimiento de todos los funcionarios y la aplicación respectiva.

3. En lo referente a la responsabilidad, específicamente al acompañamiento por parte de las jefaturas y lo relacionado a conflictos dentro de la sede regional, se recomienda capacitar a las jefaturas de los diferentes departamentos en la resolución alternativa de conflictos (RAC), la cual tiene como finalidad otorgar a las jefaturas un conjunto de métodos y técnicas la cual busca la resolución de conflictos sin confrontación, lo que ayudará a brindar un mejor acompañamiento a los funcionarios cuando se les presenten conflictos en el centro de trabajo y como resolverlos de la mejor manera posible.
4. En relación con la cooperación, se recomienda reunir a los funcionarios periódicamente y llevar a cabo actividades de “team building-construyendo equipos”, orientadas a mejorar la cohesión grupal, la motivación de los trabajadores y el compañerismo dentro de la institución, buscando mejorar la

comunicación, el trabajo en equipo, las relaciones entre los funcionarios, la confianza y cooperación.

Los objetivos específicos 2 y 3 se encuentran estrechamente relacionados, donde lo que se busca es identificar las dimensiones del engagement y de qué manera influyen en los colaboradores de la sede regional, para lo que se indican las siguientes recomendaciones:

Con respecto al vigor sobre la identificación de los altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de altos deseos de esforzarse en el trabajo:

5. En la actualidad toda institución debe valorar el talento humano con el que cuenta, por lo que se recomienda organizar actividades grupales con temas que no se relacionen directamente con las funciones que se realizan sino más bien para desocupar la mente de los compañeros de las tareas laborales, como por ejemplo, llevar a cabo ferias de salud, celebrar actividades culturales y deportivas, cumpleaños y fechas festivas, lo anterior orientado a reforzar el engagement que presentan los empleados hoy en día para con la institución, buscando mejorar el rendimiento y motivación de los colaboradores.

6. Realizar un plan de trabajo detallado que identifique las épocas del año y las tareas que ocasionan a los colaboradores mayor volumen de trabajo y que deban permanecer por más tiempo en la oficina, además, organizar de una manera más eficiente los recursos, así como planificar las vacaciones con los funcionarios para que puedan solicitarlas antes de que empiecen esas épocas de mucho trabajo así los colaboradores estarán más descansados para enfrentarse a las temporadas de alta demanda dentro de la institución. Al mismo tiempo, se debe crear un plan o estrategia para cuando algún colaborador disfrute de vacaciones, otro compañero pueda asumir las actividades que cuenten con un plazo establecido o sea una prioridad para el departamento, con el fin de que se continúe con las tareas en el tiempo que el funcionario se encuentre fuera de la oficina.

En relación con la dedicación donde se identifican altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que uno realiza se recomienda:

7. Coordinar con el departamento de Tecnologías de Información (TIC), para confeccionar un certificado de

manera digital a los colaboradores, felicitándolos por sus logros y excelente desempeño en las tareas asignadas dentro de la sede regional, de esta manera generar un sentimiento de entusiasmo e inspiración en el colaborador y que sienta que su trabajo si está lleno de propósito y significado.

Tomando en cuenta la absorción donde se mide la concentración y el sentimiento de realización personal en el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo ‘pasa volando’ y uno se deja ‘llevar’ por el trabajo se recomienda que:

8. La comisión de salud ocupacional establezca que los funcionarios realicen 2 pausas activas en un breve espacio de tiempo durante la jornada laboral, una a media mañana y otra en la tarde, con el fin de puedan separarse por unos minutos de su rutina, disminuir la fatiga y el cansancio y puedan continuar de una mejor manera con sus tareas diarias.

BIBLIOGRAFIA

Rodríguez, S. (2019). Las diez tendencias en gestión de talento para 2020. [Sitio Web]. Fuente: <http://www.rrhhdigital.com/noticia/139656/Las-diez-tendencias-en-gesti-n-de-talento-para-2020>

León, K. (2020). Síndrome de Burnout y su influencia en el engagement de los colaboradores del departamento de planeación de Amazon Calle Blancos, durante el primer cuatrimestre 2020. Tesis. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana [Sitio Web]. Fuente: [ADM-1219.pdf \(remotexs.xyz\)](#)

Andrade et al. (2013). Relación entre el clima organizacional con el grado de compromiso que posee la comunidad educativa del Colegio Consolidada de Puente Alto en la Región Metropolitana: [Sitio Web]. Fuente: <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/10787>

Nieto Hidalgo, E. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017. Tesis. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador [Sitio Web]. Fuente: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disert>

[aci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.repositorio.unad.edu.co/handle/10596/3464)

Guía metodológica para realización de tesis como trabajo final de graduación. (2019). Comité de Investigación de ciencias económicas. San José: Universidad Hispanoamericana. Recuperado el 01 de diciembre de 2020.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Education.

Sánchez, J. (2018). Relaciones laborales. [Sitio Web]. Fuente: <https://economipedia.com/definiciones/relaciones-laborales.html>

Granados Amaya, C. (2015). Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la Republica. Tesis. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. [Sitio Web]. Fuente: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3464>

Conejo, M. (2017). Análisis del clima organizacional en la empresa American Business Academy sede central San José durante el primer trimestre 2017. Tesina. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana [Sitio Web]. Fuente: <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/2158>

Contreras Quevedo, C. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Scielo* [Sitio Web]. México. Recuperado el 22 de septiembre de 2020, de

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100008>

Hernández Sampieri, R. F. (2018). metodología de la investigación.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw Hill Educación.

Apuy Arias, L. (2019) Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela. Tesis de Maestría. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

[Sitio Web]. Fuente:

<https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1126>

Rubió, T. (2016). Recursos Humanos. Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro. [Sitio Web]. Fuente:

https://books.google.co.cr/books?id=GgilDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Demerouti, E., & Saenz-Vergel, A. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1. doi:10.1146/annurevorgpsych-031413-091235

Berardi, A. (2015) Motivación Laboral y Engagement. Tesis. [Sitio Web]. Fuente: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1

Schaufeli, W & Bakker, A. (2003). Utrecht Work Engagement Scale: Manual Preliminar. Valencia, España: Publicación Utrecht University. [Sitio Web]. Fuente: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuales/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Schaufeli, W. Salanova, M. González-Roma, V. y Bakker, A. (2002). The measurement Of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. Nederland U.E.: Kluwer Academic Publishers. [Sitio Web]. Fuente: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>

Kruse, K. (2012, junio 22). What Is Employee Engagement. *Forbes*. Recuperado de

<https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2012/06/22/employee-engagement-what-and-why/>

Conexionesan. (2015, julio 21). Las nueve dimensiones del clima organizacional. *Revista electrónica Conexionesan*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>

Sum Mazariegos, M. (2015). *“Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisicem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Chiang et al. (2017). “Relación entre Clima Organizacional y Engagement, en dos Fundaciones Sociales, sin fines de lucro, de la región del Bio Bio” [Sitio Web]. Fuente: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>

Pérez Ruiz Wilfredo. (2017, septiembre 22). Reflexiones acerca del clima laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/reflexiones-acerca-del-clima-laboral/>

Hanaysha, J. (2016) Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment. *Procedia Social and Behavioral Sciences*.

Recuperado

de

<https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2019/06/Fardapaper-Testing-the-Effects-of-Employee-Engagement-Work-Environment-and-Organizational-Learning-on-Organizational-Commitment.pdf>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. 10^a ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS



**Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Negocios con énfasis en Recursos
Humanos
TESIS**

Cuestionario

Instrumento para medir el Ambiente laboral y el engagement (grado de compromiso) de los colaboradores de la Sede Regional del Área de Conservación Central del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.

Estimados compañeros:

Reciban un cordial saludo. El presente cuestionario contiene diferentes preguntas relacionadas con el ambiente laboral y el nivel de engagement (compromiso laboral) presente en el centro de trabajo, esto nos ayudará a analizar la percepción que se tiene hoy en día, por lo cual, es muy importante que sus respuestas sean con honestidad. Los resultados serán utilizados únicamente para fines

académicos para optar por el título de licenciatura en administración de negocios con énfasis en recursos humanos.

Por favor señale con una “X” la casilla con la opción que considere más a fin con su criterio en cada una de las preguntas o especifique según su parecer. **La información suministrada será confidencial y solamente se utilizará para los efectos de la investigación.**

E. DATOS GENERALES

1. ¿Género?

Masculino

Femenino

2. ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente?

Interino

Propiedad

3. ¿Cuál es su rango de edad?

18 a 28 años

29 a 39 años

40 a 50 años

51 en adelante

4. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Sede Regional del Área de Conservación Central del SINAC?

menos de 3 años

3 a 5 años

5 a 10 años

11 años o más

5. ¿Seleccione el puesto que desempeña usted actualmente?

- () Técnico
- () Profesional
- () Jefaturas
- () Otro _____

F. VARIABLE #1: Dimensiones del Clima Laboral

INDICADOR #1: Estructura: engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución.

6. ¿Se cuenta con los niveles jerárquicos bien establecidos en los diferentes departamentos del área de conservación central?

- () Sí.
- () No, ¿Por qué?

7. ¿Conoce cuáles son los derechos y deberes que tiene como funcionario del área de conservación central del SINAC?

- () Sí.
- () No, ¿Por qué?

8. ¿Tiene usted claras cuáles son las metas, objetivos o responsabilidades asociadas a su puesto?

- () Sí.
- () No.

9. ¿Considera usted que en el área de conservación central se tienen claras las reglas y procedimientos que deben cumplir los funcionarios en el desarrollo de sus funciones?

- () Sí.
() No, ¿Por qué?

INDICADOR #2: Responsabilidad: se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores.

10. ¿Su jefatura le brinda la supervisión y acompañamiento necesario para realizar con éxito su trabajo?

- () Sí
() No. ¿Por qué?

11. ¿Para realizar sus funciones depende de otras personas para llevar a cabo su trabajo de manera exitosa?

- () Sí, ¿Por qué?

- () No.

12. ¿Cuándo su jefatura no se encuentra presente tiene usted la potestad de tomar decisiones importantes con respecto a las funciones asignadas?

- () Sí.
() No.

¿Por qué?

INDICADOR #3: Relaciones: el respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

13. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

- () Excelente
- () Muy bueno
- () Bueno
- () Malo
- () Muy malo

¿Por qué?

14. ¿Las relaciones interpersonales en la sede regional se caracterizan por? (puede marcar más de una opción)

- () Basadas en respeto
- () Irrespeto
- () Colaboración
- () Buen trato
- () Conflictos
- () De apoyo
- () Otro especifique

15. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su equipo de trabajo?

- () Sí
() No. ¿Por qué?

16. ¿Considera que se tiene una buena comunicación entre los departamentos del área de conservación central?

- () Sí.
() No.

¿Por qué?

INDICADOR #4: Identidad: evoca el sentimiento de pertenencia hacia la institución.

17. ¿Siente orgullo de trabajar en el SINAC?

- () Sí
() No.

¿Por qué?

18. ¿Se siente parte del equipo de trabajo del departamento donde labora?

- () Sí
() No. ¿Por qué?

19. ¿Comparte y defiende los valores institucionales del SINAC?

() Sí .

() No.

¿Por qué?

INDICADOR #5: Conflicto: la forma en la que las direcciones quienes son las que toman decisiones enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la institución.

20. ¿Considera que su jefatura abarca y resuelve los conflictos laborales entre su equipo de trabajo de una manera adecuada?

() Sí

() No. ¿Por qué?

21. ¿Cómo califica la comunicación de su jefatura cuando se presenta un conflicto o a la hora de resolverlos?

() Excelente

() Muy bueno

() Bueno

() Malo

() Muy malo

¿Por qué?

22. Identifique cuál es el estilo de liderazgo que más aplica la jefatura a la hora de resolver los conflictos en el área de conservación central.

() Los empleados tiene libertad a la hora de efectuar su trabajo, la jefatura interviene sólo cuando sea estrictamente necesario. (Liberal)

() Las decisiones las toma sólo la jefatura directa y no permite la participación del resto del equipo. (Autocrático)

() Toma en cuenta la opinión de los miembros del equipo antes de tomar decisiones, pero la decisión final la da la jefatura, suele delegar tareas y dar retroalimentación cuando se necesita. (Democrático)

() Deja que los colaboradores tomen las decisiones que afectan al grupo y mientras que la jefatura actúa como moderador y pone los límites. (Participativo)

() No es flexible, pide que le obedezcan de manera rígida, utiliza sanciones, sigue las políticas de la empresa al pie de la letra y crea un ambiente negativo alrededor. (Coercitivo)

INDICADOR #6: Cooperación: se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

23. ¿Considera que en el área de conservación central se fomenta el trabajo en equipo?

() Sí.

() No.

¿Por qué?

24. ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones?

- () Sí.
() No.

¿Por qué?

25. ¿Cuenta con el apoyo de su jefatura para realizar sus funciones?

- () Sí.
() No.

¿Por qué?

G. VARIABLE #2: Dimensiones del clima laboral que influyen en el engagement de los colaboradores de la Sede Regional.

26. ¿Para usted cuáles dimensiones del clima laboral que se le presentan a continuación pueden influir en el engagement (compromiso laboral) .**Puede escoger más de una opción**

() Todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la institución. (Estructura) De manera () Positiva () Negativa

() El nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. (Responsabilidad) De manera () Positiva () Negativa

() El respeto, la colaboración y el buen trato influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo. (Relaciones) De manera () Positiva () Negativa

() El sentimiento de pertenencia hacia la institución. (Identidad) De manera () Positiva () Negativa

() La forma en la que las direcciones o áreas superiores toman decisiones, enfrentan los problemas y manejan las discrepancias. (Conflicto) De manera () Positiva () Negativa

() El apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales. (Cooperación) De manera () Positiva () Negativa

H. VARIABLE #3: Dimensiones del Engagement (compromiso laboral) a través de la prueba de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), los tres indicadores a medir:

INDICADOR #1: Vigor; identifica los altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de altos deseos de esforzarse en el trabajo.

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6). (Schaufeli & Bakker, UWES – Utrecht Work Engagement Scale, 2003)

			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
			0	1	2	3	4	5	6
1	VI	En mi trabajo me siento lleno de energía							
2	DE	Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
3	AB	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
4	VI	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
5	DE	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
6	AB	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi							
7	DE	Mi trabajo me inspira							
8	VI	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
9	AB	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
10	DE	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11	AB	Estoy inmerso en mi trabajo							
12	VI	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
13	DE	Mi trabajo es retador							
14	AB	Me "dejo llevar" por mi trabajo							
15	VI	Soy muy persistente en mi trabajo							

16	AB	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo							
17	VI	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando							

INDICADOR #2: Dedicación; identifica altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que uno realiza.

INDICADOR #3: Absorción; mide la concentración y el sentimiento de realización personal en el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo 'pasa volando' y uno se deja 'llevar' por el trabajo.

VI: Vigor

DE: Dedicación

AB: Absorción

Muchas gracias