

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Efectos de un programa de gamificación en la
satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa
Oechsle de la ciudad de Huancayo**

Miguel Angel Caceres Guzman
Brigitte Sulen Jacobo Orellana
Elsa Matos Chancas

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2021

Índice

Asesor.....	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
Capítulo I Planteamiento del estudio	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema General.....	17
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.2.3. Objetivos General	18
1.2.4. Objetivos específicos	18
1.3. Justificación e importancia del estudio	19
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	19
Capítulo II Marco teórico	21
2.1. Antecedentes del problema	21
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Recursos Humanos	27
2.2.2. Administración de Recursos Humanos	28
2.2.3. Gestión del Talento Humano	34
A. Administración Moderna de Recursos Humanos	34
B. El Contexto de la Administración de Recursos Humanos	
.....	35
C. La Administración de Recursos Humanos hoy en día.....	37
2.2.4. Capacitación	40
A. Historia de la capacitación:	40
B. Definición de capacitación:	48
C. Proceso de la Capacitación:	50
D. Tipos de Capacitación:	52

E.	Beneficios de la Capacitación:	53
F.	Dimensiones de la Capacitación.....	54
2.2.5.	Educación.....	55
A.	Definiciones.....	55
B.	Tipos de educación:	55
2.2.6.	Andragogía	56
2.2.7.	Gamificación.....	58
A.	Definiciones.....	58
B.	Fundamentos de la gamificación.....	59
C.	Técnicas de la gamificación.....	61
D.	Dimensiones de la Gamificación.....	62
2.2.8.	Satisfacción Laboral.....	65
A.	Definición.....	65
B.	Importancia.....	66
C.	Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	67
D.	Teorías de la Satisfacción Laboral.....	69
2.3.	Definición de términos básicos	71
2.3.1.	Gamificación	71
2.3.2.	Educación.....	72
2.3.3.	Motivación.....	72
2.3.4.	Aprendizaje.....	72
2.3.5.	Aprendizaje basado en juegos.....	72
2.3.6.	Definiciones fundamentales de Empresa.....	73
2.3.7.	Capacitación.....	73
2.3.8.	Satisfacción laboral.....	73
Capítulo III	Hipótesis y variables	74
3.1.	Hipótesis	74
3.1.1.	Hipótesis general	74
3.1.2.	Hipótesis específicas	74
3.2.	Variables y operacionalización de variables	75
Capítulo IV	Metodología del estudio.....	76
4.1.	Método y tipo de la investigación.....	76
4.1.1.	Método.....	76

4.1.2. Tipo o alcance	76
4.2. Diseño de la investigación	77
4.3. Población y muestra	77
4.3.1. Población.....	77
4.3.2. Muestra.....	78
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	78
4.4.1. Técnica de recolección de datos:.....	78
4.4.2. Instrumento de recolección de datos:	78
4.4.3. Confiabilidad	78
4.5. Técnicas de análisis de datos.....	79
Capítulo V Resultados	80
5.1. Resultados y análisis	80
5.1.1. Presentación de resultados.....	80
5.1.2. Prueba de hipótesis	86
5.1.3. Prueba de hipótesis por dimensión	88
5.2. Discusión de resultados	95
Conclusiones	98
Recomendaciones	101
Bibliografía	102
Anexos.....	106
Anexo A: Matriz de consistencia	106
Anexo B: Instrumento de medición: Encuesta de Satisfacción Laboral	113
Anexo C: Confiabilidad Satisfacción Laboral	115
Anexo D: Prueba de Normalidad	116
Anexo E: Diseño del Programa de Capacitación Basado en Gamificación	117
Anexo F: Evidencias fotográficas	122

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Distribución del área de recursos humanos como proceso</i>	28
Tabla 2 Operacionalización de las variables	75
Tabla 3 Confiabilidad de la variable Satisfacción Laboral	79
Tabla 4 Pre test de la variable satisfacción laboral	80
Tabla 5 Post test de la variable satisfacción laboral.....	80
Tabla 6 Pre test de la dimensión capacitación continua.....	81
Tabla 7 Post test de la dimensión capacitación continua	81
Tabla 8 Pre test de la dimensión puesto de trabajo	82
Tabla 9 Post test de la dimensión puesto de trabajo.....	82
Tabla 10 Pre test de la dimensión reconocimiento del desempeño.....	83
Tabla 11 Post test de la dimensión reconocimiento del desempeño	83
Tabla 12 Pre test de la dimensión línea de carrera	84
Tabla 13 Post test de la dimensión línea de carrera	84
Tabla 14 Pre test de la dimensión ambiente laboral.....	85
Tabla 15 Post test de la dimensión ambiente laboral	85
Tabla 16 Pre test de la dimensión de comunicación y coordinación	86
Tabla 17 Post test de la dimensión de comunicación y coordinación	86
Tabla 18 Diferencia de rangos entre el pre y post test de las variables	87
Tabla 19 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de las variables.....	87
Tabla 20 Diferencia de rangos entre el pre y post test por dimensiones	88
Tabla 21 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon por dimensiones	89

Índice de Figuras

Figura 1. Políticas de Recursos Humanos.....	34
Figura 2. Los objetivos de la organización y los objetivos individuales de las personas.	38
Figura 3. Las personas como asociados.	39
Figura 4. Las cuatro etapas del proceso de capacitación.	51
Figura 5. El proceso de capacitación.....	52
Figura 6. Pirámide de necesidades de Maslow.	69
Figura 7. Factores para evaluar la satisfacción laboral de una manera holística.	71

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer la relación que existen entre las variables satisfacción laboral y programa de gamificación. Es una investigación de tipo aplicativo con un enfoque cuantitativo experimental.

Experimental prospectivo de corte longitudinal con pre y post test con un solo grupo, muestreo estratificado por conveniencia compuesto por 41 colaboradores entre varones y mujeres cuyas condiciones laborales son de tiempo completo y medio tiempo; ellos han aceptado participar de este experimento mediante consentimiento explícito, se determina la correlación de las variables con el estadístico de Pearson para determinar dicha asociación y posteriormente su magnitud. A los participantes se les aplicó, previo consentimiento informado, dos cuestionarios individuales y de forma anónima con la variable: satisfacción laboral. Los instrumentos han sido validados por validez estadística de Pearson que arrojan un resultado mayor a 0,21. La prueba de fiabilidad se realizó por Alpha de Crombach en el Software SPSS 22 cuyos resultados son mayores a 0,880 respectivamente, por el que presentan, una “fuerte confiabilidad”. Los resultados de la aplicación de los instrumentos son presentados a través de estadística descriptiva mediante tablas de dispersión y frecuencia. Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis utilizando Wilcoxon demuestran que al 5% de probabilidad de error, si existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Oechsle de la ciudad de Huancayo antes y después del programa, pues el coeficiente de correlación es 4,313 y la significancia bilateral es de 0,00.

Palabras clave: Satisfacción laboral, gamificación.

Abstract

The main objective of this research is to know the relationship that exists between the variables job satisfaction and the gamification program. It is an applicative research with an experimental quantitative approach.

Prospective longitudinal section experiment with pre and post test with a single group, stratified sampling by convenience composed of 41 collaborators between men and women whose working conditions are full-time and part-time; They have agreed to participate in this experiment by explicit consent, the correlation of the variables with the Pearson statistic is determined to determine said association and subsequently its magnitude. Participants were given, with prior informed consent, two individual questionnaires and anonymously with the variable: job satisfaction. The instruments have been validated for Pearson's statistical validity, yielding a result greater than 0.21. The reliability test was performed by Alpha de Crombach in the SPSS 22 Software, whose results are greater than 0.880 respectively, for which they present a "strong reliability". The results of the application of the instruments are presented through descriptive statistics using dispersion and frequency tables. The results obtained from the hypothesis test using Wilcoxon show that at a 5% probability of error, if there is a significant difference between the level of job satisfaction of the workers of the Oechsle company in the city of Huancayo before and after the program, since the correlation coefficient is 4.313 and the bilateral significance is 0.00.

Keywords: Job satisfaction, gamification.