

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**El engagement en los colaboradores del área administrativa de la
municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

David Emanuel Sanchez Torres

ASESOR

Diogenes Jesus Diaz Rios

<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>

Chiclayo, 2024

**El engagement en los colaboradores del área administrativa de la
municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz**

PRESENTADA POR

David Emanuel Sanchez Torres

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Angel Eduardo Llatas Rivas

SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios

VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado a mi abuela Eudocia por sus consejos, su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida; a mis padres David y Zulema, por los valores y enseñanzas que me inculcaron; a mi hijo Emanuel Emiliano, que es mi mayor motivación; y a mi esposa Silvia Milagros quien es mi complemento y fortaleza en este viaje llamado vida.

Agradecimientos

Un agradecimiento a todos los maestros que me inculcaron conocimientos y valores, al gerente del área de administración de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, por facilitarme información.

El engagement en los colaboradores del area administrativa de la municipalidad distrital de Jose Leonardo Ortiz

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	docplayer.es Fuente de Internet	1%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	multicont.wordpress.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	15
Resultados	17
Discusión.....	20
Conclusiones	21
Recomendaciones	22
Referencias	24
Anexos.....	28

Resumen

La presente investigación denominada el engagement en los colaboradores del área administrativa de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, tuvo como objetivo general determinar la influencia del engagement en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, El enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por de 274 colaboradores del área administrativa de los cuales 100 colaboradores fue la muestra, se utilizó como técnica una encuesta aplicando la escala UWES-17, para determinar el engagement en los colaboradores del área administrativa, los datos obtenidos se procesaron por medio del programa estadístico SPSS V.25. Los resultados obtenidos tuvieron una puntuación de engagement de 2.8 que representa al cuadrante “algunas veces” en una escala del 0 al 6, siendo 0 nunca y 6 siempre; Esto nos indica que los colaboradores no alcanzaron la puntuación máxima y se determina que esto sucede porque los mismos no se encuentran involucrados con la empresa, no tienen oportunidades de desarrollo y crecimiento laboral, se sienten estancados y dejan de sentirle propósito a su trabajo.

Palabras claves: Engagement, Colaboradores, Área administrativa

CÓDIGO JEL: M12, M51, M54

Abstract

The present investigation called the engagement in the collaborators of the administrative area of the district municipality of Jose Leonardo Ortiz, had as general objective to determine the influence of the engagement in the collaborators of the administrative area of the District Municipality of José Leonardo Ortiz, The approach was quantitative, applied type and non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 274 collaborators from the administrative area, of which 100 collaborators were the sample, a survey was used as a technique applying the UWES-17 scale, to determine the engagement in the collaborators of the administrative area, the data obtained were processed by means of the statistical program SPSS V.25. The results obtained had an engagement score of 2.8, which represents the “sometimes” quadrant on a scale of 0 to 6, with 0 being never and 6 always; This indicates that the collaborators did not reach the maximum score and it is determined that this happens because they are not involved with the company, they do not have opportunities for development and job growth, they feel stagnant and they no longer feel purpose in their work.

Keywords: Engagement, Collaborators, administrative area

Introducción

Hoy en el mundo globalizado las empresas grandes buscan la forma de optimizar las competencias en las personas con niveles altos de entusiasmo y energía en sus actividades laborales buscando siempre niveles apropiados de engagement, siendo este uno de los aspectos de vital importancia; las personas que muestran un nivel óptimo de engagement muestran orgullo y satisfacción por las actividades que realizan en el trabajo, al lograr consolidar el engagement implicaría el éxito total de la empresa, ya que esto generaría un mayor vínculo de los colaboradores para con la empresa y finalmente se identifican con la cultura de la empresa en su productividad y crecimiento. (Dyzenchouz, 2017).

En la actualidad uno de los aspectos más fundamentales en las organizaciones es ver que sus colaboradores se sientan comprometidos, esto debido a que el éxito radica en el compromiso de ellos; El engagement consigue el cumplimiento de los objetivos y reconoce a los colaboradores como el activo más valorado por ello promueve mayor compromiso y responsabilidad, esto genera trabajadores más productivos y por ende una organización, más rentable.

El mayor anhelo es encontrar un lugar de trabajo que ofrezca condiciones de clima laboral adecuadas y que la organización se oriente al cuidado del personal. Zumaeta (2018). En una encuesta realizada en el país, por la encuestadora Qualtrics revela que el 86% de los colaboradores de las organizaciones se encuentran dispuestos a renunciar si percibe un deterioro del clima laboral. En este sentido tener colaboradores con un alto nivel de engagement, da lugar que se implique física, psicológica y emocionalmente con la organización por ello será más proclive a estar orgulloso de trabajar en la institución. colaboradores con un alto nivel de engagement funcionan mejor, experimentan menos agotamiento, y permanecen en las organizaciones durante más tiempo. (Stein, Hobson, Jachimowicz, & Whillans, 2021).

Para Yongxing, Hongfei, Baoguo, & Lei (2017), el engagement tienen que ver con los sentimientos positivos que tienen los colaboradores para con la organización, es un conjunto de percepciones que tienen que ver con las posibilidades de esfuerzo, dedicación y grado de energía para desarrollar cierto tipo de actividades en búsqueda de los posibles objetivos de la organización. Para lograr que los mismos tengan un nivel adecuado de engagement, la

organización debe garantizar las condiciones físicas y motivacionales adecuadas para realizar un trabajo de calidad. (Preciado, Vargas, & Gilsanz, 2019)

En el área administrativa de la Municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz, se realizan procesos como la elaboración y seguimiento de ordenes de pagos, servicios, cumplimiento de metas, capacitaciones, entre otros, siendo el principal problema que los colaboradores no se sienten comprometidos con la organización, al realizar sus actividades presentan agotamiento, no cuentan con metas durante la jornada laboral, se retiran antes de la hora, existe una muy mala comunicación y coordinación entre sus compañeros y superiores por el desinterés que presentan, no se logra una conexión entre su trabajo diario de los colaboradores y el propósito mayor de intuición, además de los constantes cambios internos que no han sido bien gestionados presentando total desacuerdo con la filosofía de la institución.

De acuerdo a la problemática presentada esta investigación formuló la pregunta: ¿Cuál es el engagement en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz? Utilizando el modelo Trifactorial Utrecht Work Engagement Scale (UWES), versión en español diseñada por Schaufeli & Bakker, (2003), se tiene como objetivo general: Determinar el engagement en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; como objetivos específicos: Identificar el nivel de vigor, Identificar el nivel de absorción, Identificar el nivel de dedicación de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Este estudio tiene como propósito conocer como está relacionado el engagement en los colaboradores, los resultados obtenidos se entregarán al jefe del área administrativa quien es el encargado de la evaluación de su equipo. Esta investigación es importante porque permitirá conocer en qué nivel de engagement se encuentran los colaboradores del área administrativa, pero como la problemática es muy similar en todas las áreas de la municipalidad los resultados podrían generalizarse y a partir de ello plantear recomendaciones para llegar a mejorar el engagement en el área administrativa del lugar de estudio

Revisión de literatura

Los antecedentes que se han abarcado son en referencia a la variable trabajada en esta investigación una de ellas es el estudio realizado por Chiang, Fuentealba & Nova (2017), tuvo por objetivo realizar un análisis del engagement en los colaboradores de dos fundaciones sociales. El diseño de dicha muestra está formado por 237 colaboradores, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia y para medir engagement se aplicó el instrumento UWES. Obtuvieron como resultado que a mayores niveles de engagement llevarán al desarrollo de emociones positivas, generándose un remolino positivo ascendente y el cumplimiento del logro de objetivos de la institución los trabajadores con un nivel alto de engagement consolidan individuos que se apasionan por su trabajo, que se motivan y efectúan con entusiasmo y alegría el mismo, constituyéndose así en promotores de cambio en sí mismos, por consiguiente en la investigación elaborado por Saavedra, Delgado, & Saldaña (2020), tuvo como objetivo conocer y proponer mejoras en la gestión del engagement en colaboradores de instituciones públicas. La metodología fue descriptiva -no experimental, concluyendo que el engagement ayudara en el desarrollo de los espacios internos de la institución y con ello lograr influenciar en la comodidad de los colaboradores, llegando a comprometerlos con las metas institucionales y esto debido al incentivo recibido en la misma.

De igual manera Mendoza, Murillo & García (2019), realizó una investigación que muestra la relación del engagement de los colaboradores operativos de una empresa y la satisfacción laboral, para hallar el engagement se determinó las dimensiones vigor, dedicación y absorción, aplicando el cuestionario UWES-17, los resultados que hallaron fue que se debe fomentar el cierre de brechas entre el empleador y el trabajador, con el único fin de impactar de manera positiva los niveles de engagement, la dimensión más concerniente es vigor, por lo que es importante mantener altos niveles de energía mientras se labora y el deseo de esforzarse para enfrentar dificultades con el ánimo de superarlas para conseguir el logro de metas.

Luego la investigación realizada por Agurto, Mogollón & Castillo (2020), planteó como objetivo determinar si la empresa cuenta con un adecuado programa de engagement que ayude y contribuya en la mejorar de la satisfacción laboral de los colaboradores tomando como referencia para su elaboración y aplicación la escala de Uwes, se trabajó con una población de 201 trabajadores, llegando a dar como resultado que los colaboradores comprometidos desarrollan sus funciones llenos de energía y estarán dispuestos a poner en práctica sus

conocimientos y aplicar sus capacidades y habilidades, y logrando de esta forma empleados que disfrutaran el desarrollo de su trabajo, expresan y muestran sus emociones de autorrealización y plenitud, desempeño en el trabajo, que conducen a mejorar su bienestar y así lograr compromiso con la organización para de esta forma llegar a sentirse satisfechos laboralmente, también los colaboradores que muestren niveles altos de vigor son los de mayor importancia para una organización, estos se recuperan o reponen lo más pronto posible de las funciones que le generaron una mayor demanda de esfuerzo mental y físico puesto que al iniciar un nuevo día son ellos los que se motivan y desde ya piensan y buscan las soluciones que podrían aplicar en el trabajo diario y que se involucran en el cumplimiento del plan de la jornada laboral.

Romero & Palacini (2020), este estudio tuvo como objetivo describir la relación que existe entre los niveles de engagement e intención de rotación en colaboradores de dos empresas, fue tipo correlacional descriptivo, de corte transversal y enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó la medición numérica y el análisis estadístico de los datos arrojados por la Escala de UWES, se obtuvo como resultado que la dimensión dedicación tiene mayor influencia, por el tipo de cargo y el nivel de responsabilidad del colaborador: a más nivel jerárquico, más dedicación convirtiéndose en un elemento con potencialidad, por último el estudio de López & Chiclana (2017), tuvo como objetivo determinar una mayor implicancia del engagement en los colaboradores, fue tipo aplicada de corte transversal con una población de 230 y enfoque cuantitativo, teniendo como resultado que esta relacionado con las dimensiones, estrategias y habilidades para cumplir las funciones del puesto, favoreciendo y estimulando barreras que impiden un óptimo compromiso para con la institución.

En cuanto a la base teórica para la variable engagement, diversos autores han desarrollado conceptos acerca de esta variable. La primera vez que se mencionó fue por Kahn (1990), el cual lo define como: el aprovechamiento de los participantes de la organización para cumplir con sus funciones en el trabajo. Esta forma de aprovechar aparece a raíz de la expresión cognitiva, física, emocional y mental que puede llegar a experimentar un colaborador en el desarrollo de sus funciones. Schaufeli, Salanova, Gonzáles –Romá y Bakker (2002), conceptualizaron al engagement como aquel estado mental de carácter positivo nacido en el trabajo, y este está motivado e impulsado por el vigor, la absorción y dedicación. Para Gebauer y Lowman (2008), enfoca al engagement como aquel deseo de los colaboradores de entregar más de lo que esperan de ellos, con la única finalidad de lograr el éxito y con ello lograr mejoras dentro de la organización. Para que esto se cumpla, se debe crear una conexión amplia y profunda con los

colaboradores. Por ello Bakker & Leiter (2010), otorgan su aporte sobre el engagement identificándolo como una creación irrepetible de motivación.

Soria & Schaufeli. (2006), afirman que engagement no es nada más que involucrar el ego de los participantes de una organización con sus funciones de trabajo, y mencionan que los colaboradores se expresan física, cognitiva y emocionalmente en el proceso de desempeño de sus funciones. Es sumamente importante comentar que un colaborador que muestre altos niveles de engagement es casi seguro que no acepte alguna u otra oferta laboral, se mantendrá enfocado en su trabajo y se orientará en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. Sonnentag, (2003), mostró que el nivel de engagement está asociado de manera positiva a medida que los empleados se recuperan del esfuerzo (físico, emocional y mental) realizado en la jornada anterior. Los colaboradores lo suficientemente recuperados de la tensión que les generó la labor anterior, se sienten al siguiente día con altos niveles de engagement, a diferencia de los empleados que no saben recuperar sus energías en su tiempo libre. Los altos niveles de engagement ayudan a los colaboradores a tener iniciativa y plantear metas nuevas en el trabajo.

Neiva, Torres & Mendonça (2017), señalan que los trabajadores que se muestren con un alto nivel de engagement se les permitirá reponerse lo más rápido que sea posible de cada una de las labores que generaron un mayor nivel de esfuerzo mental y físico, puesto que al iniciar un día nuevo ellos mismos son los que se motivan y con ello lograr se involucren en el cumplimiento de los objetivos laborales. Para terminar, se llega a concluir que el engagement es “contagioso”, se puede decir que puede llegar a ser transferido de un colaborador a otro.

El engagement dentro de una organización nos hace referir a los colaboradores con un alto nivel de compromiso, y estos necesitarán en el trabajo menos supervisión, por ende, menos presión para realizar alguna actividad en la organización y esto se debe a que comprenden la importancia de que se cumpla con cada uno de los objetivos de la empresa. (Coz Olavarria, 2021). Para fidelizar el engagement dentro de las organizaciones se necesita de una ayuda externa de muchos factores los cuales solo dependen de las instituciones, tal y como: una relación importante del empleador hacia el trabajador y colaborador, no solo preocupándose de los intereses del mismo, sino también en la atención en su carrera, aumentar su bienestar económico y laboral, etc, puesto que esto genera el compromiso en la organización o simplemente engagement.

Almanza, Calderón & Vargas, (2017), señala que el engagement logra el cumplimiento de los objetivos de la organización, reconociendo como el activo más valorado son los colaboradores, por ello tratan de desarrollar una mejor experiencia del mismo dentro de la empresa; teniendo un rol importante porque promueve en ellos un mayor compromiso y responsabilidad, generando trabajadores más productivos y por ende una empresa más rentable.

Así mismo permite que las instituciones puedan conocer las necesidades reales de sus colaboradores para realizar acciones correctivas, de esta forma la organización se beneficia y de igual forma los colaboradores. (Mafra, 2020). El engagement hace referencia al vínculo emocional que mantienen los colaboradores para con la organización y el principal beneficio de esto se puede observar en la mejora de los resultados, para López Cánovas & Chiclana, (2017) esto conduce a mejores ideas y a un desempeño más efectivo, al existir el engagement los colaboradores colocan al máximo sus capacidades para el cumplimiento de los objetivos encomendados.

El desempeño en el engagement poco o nada tiene que ver con realizar bien determinado trabajo; un colaborador puede ser nombrado como bueno solo porque realiza sus funciones de forma correcta y adecuada; sin embargo, si este se siente comprometido con la empresa o institución, ese sentimiento conllevará a que este se implique y esfuerce para llegar a ser mejor cada día. (Alalú, 2018). Los colaboradores que viven en un correcto estado de engagement aplican el corazón en los puestos de trabajo, estos son más rentables y productivos, permanecen más tiempo, tienen clientes mucho más satisfechos y estos producen un trabajo de calidad mayor. Baquero, (2020), afirma que el engagement fomenta el cumplimiento total de los objetivos de las organizaciones, mostrando con ello que con la variable engagement se logrará la eficacia y eficiencia de la gestión total de una institución u organización, por tanto, el nivel de engagement en una institución es muy importante.

Durán (2017), nos indica que es fácil detectar cuando los colaboradores presentan un grado de engagement adecuado, un colaborador “encajado” presenta comportamientos favorables para lograr un desempeño adecuado, los colaboradores encajados demuestran sentimientos positivos hacia sus empleadores, son dispuestos a desarrollar tareas que implican un adicional de esfuerzo. Un trabajo “encajado” en la organización es un recurso eficiente desde un punto de vista de un análisis costo beneficio.

Finalmente, luego de analizar las diferentes definiciones del engagement esta investigación trabajo por la que planteo Schaufeli y Salanova (2006), en la versión en español del Utrecht. Work. Engagement. Scale. (UWES-17); este sirve para medir el engagement de los colaboradores. Esta escala ha sido aplicada debido que, desde su incorporación en el año de 1990, ha sido constantemente utilizada y validada. De acuerdo al (UWES), el engagement está agrupado y se divide en tres dimensiones: Dedicación, absorción y vigor.

La primera dimensión vigor, según Schaufeli & Bakker (2003), esto se relaciona con llegar a tener un alto nivel de dinamismo, vitalidad e iniciativa mientras se realizan las funciones laborales, dando a notar el esfuerzo por las actividades que fueron encomendadas en su cargo, incluyendo cuando exista algún impase; Adicionalmente, la energía se caracteriza por un nivel alto de resistencia frente al agotamiento que podría causar las actividades laborales y altos niveles de procesamiento cognitivo al momento de la ejecución de tareas diarias (Salcedo, 2013). Asimismo, Lorente & Vera (2010), incluye un componente energético-conductual que hace referencia a altos niveles de energía y una gran resistencia mental en el contexto laboral, esto se debe al deseo de esforzarse en la realización de la tarea más allá de las dificultades que podrían presentarse.

La siguiente dimensión es dedicación, esto nos hace referencia a un nivel alto de implicancia en las labores, de la mano con la manifestación de un sentimiento de inspiración, entusiasmo, reto y orgullo por la tarea, esto se caracteriza por el sentimiento de pertenencia hacia el trabajo y las actitudes positivas de respeto, llegar a sentir que el trabajo es un reto, que se puede lograr cumplir con la mejor disposición y la alegría que se muestra cuando se realizan las actividades relacionadas al cargo y puesto. (Schaufeli & Bakker, 2003). Según Lorente & Vera (2010) el engagement está relacionado por un componente emocional y este se expresa como una alta implicación laboral, junto con una identificación con el reto, la inspiración es sentido y orgullo que presenta el trabajo.

Luego la última dimensión es absorción; según Schaufeli & Bakker (2003), corresponde a como se percibe el incentivo o premio recibido por una tarea bien realizada, esto evidencia cuando el colaborador tiene una concentración muy alta en su trabajo, puesto que no toma en cuenta cuanto tiempo ha pasado desde que empezó a realizar alguna tarea u objetivo de la organización, siendo tan alta su concentración que es capaz de dejar de lado todos los distractores que puedan llegar a presentarse, por lo tanto disfruta la conexión que le implica

tener con esa función o labor. Según Lorente & Vera (2010) absorción se llega a identificar con un componente cognitivo que tiene relación con la concentración que el colaborador alcanza en su entorno laboral, de tal forma que el colaborador podría llegar a perder la noción del tiempo, y esto podría provocar dificultades para desconectarse de la tarea, esto se debe a los sentimientos de concentración y satisfacción vividos con el trabajo.

El objetivo final de lograr alcanzar las tres dimensiones dentro de la organización es llegar a lograr obtener cambios positivos para la misma y para los colaboradores. A sí mismo, mejorar las percepciones y expectativas que estos tengan de sus puestos de trabajo y también llegar a lograr una gran satisfacción, consolidando y fortificando experiencias gratas que les pueda permitir un desarrollo óptimo, tanto profesional como personal.

El engagement tiene un rol importante dentro de las organizaciones y esto se debe a que es un elemento fundamental en la gestión de Recursos Humanos puesto que protege a los colaboradores, al ser el “corazón” de las organizaciones, estos presentan una conexión enérgica y efectiva al realizar sus actividades, llegando a ser capaces de afrontar retos nuevos y desafíos que aparecen en el ambiente laboral, influyendo en las cualidades que presenta el trabajador hacia el trabajo, la organización; son más leales, están satisfechos con su trabajo, tienen menos intención de dejar su trabajo por otro; asimismo son mucho más proactivos, productivos y contagia sus actitudes al resto, puesto que tienen iniciativa personal al tener niveles altos de motivación para afrontar retos nuevos y aprender cosas nuevas, en otras palabras el engagement es llegar a lograr conductas que van más allá del comportamiento que se espera por un colaborador estándar (Salanova & Schaufeli, 2004).

Materiales y métodos

Esta investigación fue de tipo aplicada y tuvo un enfoque cuantitativo, porque se utilizó como técnica la encuesta, el nivel que presento fue descriptiva por que se buscó conocer el engagement en los colaboradores. El diseño fue no experimental porque no hay manejo de la variable esta se tomó en su contexto natural, a su vez se observaron las situaciones que se dan en la realidad, y de corte transversal porque el instrumento se aplicó en un solo periodo de tiempo. El lugar de estudio fue la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz - Chiclayo, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, porque la muestra es de fácil acceso y el nivel

de disponibilidad que se cuenta de los participantes de formar parte de la muestra (Hernández y Mendoza, 2018).

La Población estuvo conformada por 274 colaboradores del área administrativa, la muestra por 100 colaboradores y el muestreo fue del tipo no probabilístico por conveniencia por la facilidad de acceso y la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra además no se realizó fórmula alguna para la obtención de la muestra a partir de la población, y como instrumento se utilizó un cuestionario, el modelo trifactorial de engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale), conformada por 17 ítems, diseñada por Schaufeli & Bakker (2003), marcado en escala de Likert de 7 valores que fueron los siguientes: (0) Nunca, (1) Casi nunca, (2) Algunas veces, (3) Regularmente, (4) Bastante, (5) Casi siempre, (6) Siempre.

Así mismo la técnica de investigación que fue utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y estas fueron aplicadas de manera virtual a través de la plataforma Formularios de Google, para poder aplicarlo se realizó la coordinación con el jefe del área administrativa, y este le comunico a cada uno de los colaboradores logrando acceder a los correos y números de WhatsApp de cada uno de los participantes, a través de los cuales se les hizo llegar el link, indicándoles que la encuesta es anónima, así mismo se les facilito las indicaciones y por último el agradecimiento por su apoyo y tiempo. Esta información fue recolectada en el mes de Junio del 2022. Posteriormente se realizó el proceso y análisis de los datos obtenidos, para ello se utilizó el programa Microsoft Excel para tabular los datos de la encuesta realizada, una vez ordenada la información, los datos se trasladaron al programa estadístico S.P.S.S. V.25, para el procesamiento de los datos que nos ayudaron a resolver los objetivos planteados y finalmente los resultados fueron presentados en tablas.

Resultados

Objetivo 1: Identificar el nivel de vigor de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Tabla 1

Nivel de vigor de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Dimensión	Media	Indicador	Media	Desviación estándar
Vigor	2.91	Energía	3.0	1.62
		Fuerte y vigoroso	2.9	1.54
		Ganas de trabajar	2.8	1.56
		Periodos de tiempo	2.6	1.60
		Paciencia	3.1	1.43
		Continuar trabajando	3.1	1.59

Nota: Puntajes normativos para media UWES-17 Vigor; Muy bajo (≤ 2.17), Bajo (2.18 - 3.20), Promedio (3.21 – 4.80), Alto (4.81 – 5.65), Muy alto (≥ 5.61)

En la tabla 1, se puede evidenciar el nivel de vigor que se ha obtenido en la encuesta a los colaboradores del área administrativa, con una puntuación de 2.91, según la normativa UWES-17 se encuentra en la categoría “bajo”, esto no es más que el reflejo de las fallas dentro de una serie de factores en base a los indicadores, como la falta de energía al momento de realizar sus actividades, no presentar el deseo de esforzarse; La falta de entusiasmo al momento de ir a trabajar; Por último, el bajo nivel de energía con el que realizan sus actividades esto denota que los colaboradores del área administrativa presentan menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo, manifestando baja voluntad de esfuerzo para realizar sus tareas y de persistir frente a las dificultades.

Objetivo 2: Identificar el nivel de dedicación de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Tabla 2

Nivel de dedicación de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad

Distrital de José Leonardo Ortiz

Dimensión	Media	Indicador	Media	Desviación estándar
Dedicación	2.83	Tiempo	3.0	1.5
		Concentración	2.6	1.5
		Absorto	2.7	1.4
		Inmerso	2.9	1.70
		Dejarse llevar	3.1	1.5
		Propósito	2.7	1.6

Nota: Puntajes normativos para media UWES-17 Dedicación; Muy bajo (≤ 1.7), Bajo (1.61 - 3.00), Promedio (3.01 – 4.90), Alto (4.91 – 5.79), Muy alto (≥ 5.81)

En la tabla 2, se puede evidenciar el nivel de dedicación que se ha obtenido de los colaboradores, siendo esta de 2.83 encontrándose en la categoría “bajo”, siendo una de las dimensiones con mejor puntaje, esto debido que los colaboradores no se encuentran identificados con su trabajo ni determinan el propósito que tienen dentro de la institución, están ligeramente inmersos en su trabajo debido a, que no se encuentran del todo involucrados en la realización de actividades laborales considerándolo poco retador; Asimismo refleja la facilidad de distracción y el estar más pendiente al tiempo que transcurre, presentando una baja concentración a la hora de realizar sus funciones.

Objetivo 3: Identificar el nivel de absorción de los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Tabla 3

Nivel de absorción de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

Dimensión	Media	Indicador	Media	Desviación estándar
Absorción	2.82	Propósito	2.9	1.52
		Entusiasmo	2.8	1.58
		Inspiración	3.0	1.53
		Orgullo	2.7	1.46
		Retador	2.7	1.46

Nota: Puntajes normativos para media UWES-17 Absorción; Muy bajo (≤ 1.6), Bajo (1.61 - 2.75), Promedio (2.76 – 4.40), Alto (4.41 – 5.79), Muy alto (≥ 5.36)

En la tabla 3, se puede evidenciar el nivel de absorción que se ha obtenido de los colaboradores con un puntaje de 2.82 encontrándose en la categoría “promedio”, siendo el indicador inspiración el cual obtuvo el puntaje más alto, donde el trabajo es una fuente de inspiración para las personas, sin embargo la realidad es que los colaboradores no disfrutaban de su trabajo, el cual se podría convertir en una oportunidad para desarrollar sus habilidades y talento, Así mismo, los colaboradores no pasan por una experiencia significativa, inspiradora y desafiante, no se sienten entusiasmados ni orgullosos por lo que realizan, el no encontrarse involucrados con las actividades a su cargo, genera errores en la elaboración de la documentación o tramites y lentitud en los procesos administrativos, la falta de entusiasmo al momento de ir a laborar, esto es una característica emocional con gran implicancia laboral, además el no sentir orgullo por el trabajo que realizan considerándolo poco retador.

Discusión

En cuanto al identificar nivel de vigor el resultado obtenido en la tabla 1 se puede mostrar nivel bajo, esto sucede porque los colaboradores presentan falta de energía y resistencia mental mientras laboran y la falta de compromiso e interés en invertir esfuerzos en el trabajo por último la falta de persistencia ante dificultades y complicaciones. Según, Mendoza, Murillo & García (2019), es importante mantener buena energía mientras se labora y el deseo de esforzarse para enfrentar dificultades con el animo de superarlas para conseguir el logro de metas. Por otro lado, los colaboradores que muestren niveles positivos de vigor son los de mayor importancia para una organización, puesto que ellos se motivan solos y buscan las soluciones que puedan aplicar en el trabajo diario y se involucran en cumplir el plan de la jornada laboral. (Agurto, Mogollon & Castillo, 2020). Así mismo, Lorente & Vera (2010), incluye un componente energético y de resistencia mental asociado en invertir esfuerzos en el trabajo incluso cuando se presentan dificultades.

En el segundo objetivo específico, identificar el nivel de dedicación, el resultado mostrado en la tabla 2 se puede confirmar un nivel bajo, porque los colaboradores no reconocen el propósito que tienen ellos dentro de la institución ni de sus funciones, la falta de concentración por estar más pendiente del tiempo que transcurre, para solo cumplir con un horario puesto que no se encuentran inmersos con las actividades laborales. Según Romero & Palacini (2020), esta dimensión se determina por niveles altos de significancia por las funciones que realizan los colaboradores, el sentirse inmersos y saber cuál es el propósito del trabajo que están realizando es fundamental. Los colaboradores que están involucrados y se dejan llevar con sus funciones ayudan a que la empresa sea exitosa y ellos pasan a ser más proactivos. (Lopez & Chiclana, 2017). Según Preciado, Vargas & Gilsanz (2019), para lograr resultados positivos en la empresa, es necesario el reconocimiento, garantizar las condiciones adecuadas físicas y motivacionales permite que se encuentren cómodos en su zona de trabajo, donde le es más fácil pasar el tiempo sin que lo note, logrando así el compromiso de los colaboradores.

Para el tercer objetivo específico identificar el nivel de absorción esta investigación dio como resultado un nivel promedio, esto sucede porque los colaboradores no tienen el sentimiento de orgullo por las funciones que desempeñan, considerándolo esto poco retador, el no identificarse con su trabajo le resta importancia a todo lo relacionado laboralmente, ocasiona que no se genere inspiración o el disfrute de su trabajo. Según Agurto, Mogollón & Castillo (2020), indica

que la absorción ocurre cuando el colaborador está totalmente concentrado en sus actividades y esto genera alteraciones en la percepción del tiempo, y le es difícil desconectarse del trabajo. Para Saavedra, Delgado, & Saldaña (2020), indica que esto no solo implica estar concentrado si no que también va relacionado con un sentimiento de felicidad y tranquilidad y el colaborador se siente satisfecho con las funciones que realiza. Según Baquero (2020), hace referencia a la concentración plena, a la satisfacción y disfrute por la realización de sus labores; A si mismo señala que la absorción está representada por el estado de concentración y la sensación de felicidad en la realización de un trabajo culminado.

Conclusiones

Al determinar el engagement en los colaboradores se concluyó que estos no presentan los niveles óptimos porque estos no presentan un buen nivel de energía para cumplir sus funciones, el no sentirse comprometidos, sin ganas de trabajar genera deficiencias e insatisfacción con su trabajo, la falta de engagement de los colaboradores genera efectos perjudiciales no solo para el área sino para la organización en términos de productividad y en los colaboradores el no sentirse identificados con la institución. Cuando se establece muy bien el engagement se obtiene colaboradores dispuestos a esforzarse, se convierte en un colaborador proactivo, generando una conexión entre los colaboradores y la institución como consecuencia se obtiene sentimiento de orgullo por su labor encontrándose más predispuestos a realizar de forma asertiva sus funciones.

Se logro determinar que el nivel de vigor en los colaboradores obtuvo puntuación bajo debido a que los mismos no cuentan con la voluntad de dedicar su máximo esfuerzo en las labores, asimismo presentan falta de resistencia mental mientras trabajan, al momento en el que se les presenta diversas dificultades y complicaciones, no saben cómo sobrellevar o brindar una solución y al no tener el deseo de esforzarse experimentan un alto nivel de agotamiento, además el no encontrarse dispuestos actitudinalmente, limitándose en el cumplimiento de sus funciones.

Y con respecto al nivel de dedicación los colaboradores obtuvieron una puntuación bajo, sucede principalmente por la falta de concentración, integra al momento de ejecutar sus labores es por ello que la documentación y los tramites tardan aún mucho más, por lo que los colaboradores no se encuentran enfocados ni identificados con la institución, haciendo que

pierda interés en sus responsabilidades, no se encuentran inmersos cuando realizan sus funciones estando toda su atención en el tiempo que transcurre, no reconocen cuál es su propósito, hacia donde los va a llevar si se logra la realización de sus funciones y en general el cumplimiento de metas.

En cuanto al nivel de absorción, se ha obtenido un nivel promedio, debido a que no logran sentirse orgullosos de la labor que realizan, el aun no haber identificado el impacto positivo que genera, cuando se trata de establecer engagement en los colaboradores es para lograr hacerlos sentir inspirados para asumir nuevos desafíos, lo cual se denota en el compromiso, obteniendo el máximo desempeño en sus funciones. La falta de inspiración en el trabajo puede tener consecuencias negativas en la vida personal y profesional de las personas. En el ámbito laboral, puede afectar su desempeño y rendimiento, así como su relación con colegas y jefes. En el ámbito personal, puede generar estrés, ansiedad y desmotivación, lo que a su vez puede afectar la salud mental y emocional.

Recomendaciones

Es muy importante buscar el nivel de engagement en los colaboradores, de esta manera se logra que la institución pueda reconocer e identificar qué factores se necesita mejorar, para lograr un alto nivel de engagement se tiene que trabajar en el liderazgo del jefe del área administrativa que sepa dirigir y no solo dar órdenes, establecer los objetivos bien definidos que el equipo pueda alcanzar; Creando esa sensación de reto, poner a disposición de los colaboradores información básica acerca de algunos planes estratégicos o resultados recientes que se obtuvieron como institución, de esta manera se podría lograr un mayor esfuerzo teniendo el objetivo constante de lograr lo mejor y contribuir a que se pueda obtener excelentes resultados.

Reducir el trabajo rutinario, generar un ambiente laboral más sencillo, es decir si en el ambiente hay demasiadas distracciones, tomar el control de ese entorno, concentrándose en ello y trabajar desde esa perspectiva, de esta manera se podrá trabajar con mayor energía y ganas de querer continuar trabajando; Lo siguiente sería trabajar en la paciencia quiere decir desarrollar la capacidad para analizar las situaciones, ante la presencia de dificultades, luego identificar la solución y actuar para cambiar lo que se desea cambiar de la mejor manera posible.

Evaluar, identificar y canalizar las distracciones que se encuentren alrededor del ambiente donde realizan sus actividades laborales, de esta forma ayudar a la concentración de los colaboradores, el estar tan concentrados trabajando perderán el sentido del tiempo, se dejarán llevar encontrándose inmersos en sus actividades laborales; Realizar una planificación con anticipación de las actividades que se realizan para el siguiente día, señalando cuales son prioridad, de esta forma ayudara a no perder el tiempo y estar concentrado en lograr cumplir esas actividades, por último el jefe del área debe mostrarles que las funciones que realizan son importantes y que tienen consecuencias directas para la organización, es así como tendrán claro cuál es el propósito de todo lo que realizan.

Realizar una organización del espacio donde se labora, eliminando las distracciones que se encuentran, establecer prioridades para que el equipo conozca hacia donde va y como centrar sus esfuerzos, ayudara a la concentración, trabajar en un lugar agradable estimula la productividad, al conseguir la concentración los colaboradores estarán inmersos en sus labores y se dejarán llevar entre todas las actividades, establecer actividades por tiempos, para evitar la sensación de que algo concreto nos absorbe siempre la mayor parte de la jornada laboral.

Compartir el éxito y los retos de la institución dando a conocer en qué medida ha afectado la actividad que desarrolla un profesional en la organización en los resultados corporativos tiene un impacto muy positivo en el sentir orgullo de los miembros de su equipo, en este sentido se le da valor a las funciones que desempeña, celebrar los objetivos alcanzados de forma que se vea recompensado su esfuerzo no solo con incentivos económicos como también felicitaciones personales y colectivas. Ayudará a que se sientan entusiasmados y esas ganas de querer, haciendo las cosas como se han venido desarrollando, promover su implicación en la toma de decisiones, en el desarrollo de nuevas ideas y proyectos, así se lograra considerar retador cada meta propuesta; Conocer cuales son las aspiraciones de sus colaboradores, saber que motiva a cada uno y utilizar este conocimiento para ayudarles a ver como alcanzar sus objetivos laborales, satisfaciendo sus metas individuales.

Referencias

- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García , F. S., & Castillo Chung , L. B. (2020). *The role of occupational engagement as an alternative to improve employee satisfaction*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112
- Alalú, L. (2018). <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador/>
- Almanza Jiménez , R., Calderón Campos, P., & Vargas Hernández , J. (2017). *Classic Theories of Organizations and Gung Ho*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/html/>
- Baquero, N. (2020). *Acciones para aumentar el engagement de tu audiencia y construir relaciones duraderas*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.net/4-acciones-para-aumentar-el-engagement-de-tu-audiencia-y-construir-relaciones-duraderas/>
- Chiang Vega, M. M., Fuentealba Elgueta, I. I., & Nova Cabrera , R. A. (2017). *RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ENGAGEMENT, IN TWO SOCIAL FOUNDATIONS, WITHOUT PROFIT, FROM THE BIO BIO REGION*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000200105
- Chiang, Fuentealba, & Novoa. (2017). *Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000200105&script=sci_abstract&tlng=es
- Coz Olavarria, M. P. (2021). *RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14352/Relaci%C3%B3n%20entre%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20engagement.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dyzenchouz, G. (7 de Febrero de 2017). *EMPLOYEE ENGAGEMENT*. Obtenido de <https://blog.gointegro.com/employee-engagement-en-2017-el-a%C3%B1o-de-la-experiencia-del-empleado>
- Fuentes, & Reyes. (2017). *MEDICION DEL COMPROMISO LABORAL Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA*. Obtenido de

- <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>
- Hernández Bonilla, B. E. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820
- Hernández -Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Kahn, G. (1990). *The Academy of Management Journal*. Obtenido de <https://www.talenteck.com/academic/Kahn-1990.pdf>
- Liébana Presa, C., Fernández Martínez , M., Vásquez Casares, A., López Alonso , A., & Rodríguez Borrego , M. (2018). *Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3658/365858287006/html/>
- Liebana, Fernandez, Vasquez, & Lopez. (2018). *Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-131.pdf>
- Loli , A., Montgómery, W., Cerón , F., Javier, D., Navarro, V., & LLacho, K. (2015). *Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/11781>
- López Cánovas , F., & Chiclana , C. (2017). *Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- Lorente, L., & Vera, M. (2010). *Las organizaciones saludables: "El engagement en el trabajo"*. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>
- Mafra , É. (2020). *Engagement: guía completa del concepto y por qué es clave en tu Marketing*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-engagement/>
- Mendoza Vega , R. F., Murillo Murillo , E. G., & García Méndez , S. (2019). *Relationship between job satisfaction and engagement in operative employees of the transport company Cotrascal S. A. S.* Obtenido de https://pdfs.semanticscholar.org/d0a9/4e507cda5af149018df74c5be916695f7404.pdf?_ga=2.193103597.1921131122.1657083096-1351949850.1657083096

- Preciado Ortiz, C. L., Vargas Barraza, J. A., & Gilsanz López, A. (2019). Engagement: bibliometric analysis. *Nova scientia*, 10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2033/203359541026/203359541026.pdf>
- Riera, Miller, & Opere. (2016). Gestión del compromiso. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5573336>
- Romero Espinola, & Palacini. (2020). *Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción Relationship between engagement levels and rotation intention levels in employees of two private companies in Asunción*. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/uca/v7n2/2409-8752-uca-7-02-3.pdf>
- Saavedra Mori, F., Delgado Bardales, J. M., & Saldaña Pinto, C. A. (2020). *GESTIÓN ENGAGEMENT EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS*. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1484>
- Saavedra, Delgado, & Saldaña. (2020). *ESTIÓN ENGAGEMENT EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/347666429_GESTION_ENGAGEMENT_EN_LA_SATISFACCION_LABORAL_DE_LOS_COLABORADORES_DE_LAS_INSTITUCIONES_PUBLICAS
- Salanova, & Schaufeli. (2005). *HACIA UN MODELO ESPIRAL DE LAS CREENCIAS DE EFICACIA EN EL ESTUDIO DEL BURNOUT Y DEL ENGAGEMENT*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41022747/ANSIEDAD_Y_ESTRES-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1649490448&Signature=FNmwMrokRMXYKHxNYMKqc6ZiWKcVLRbSmAfD3U7NgOOUbVeDNksrtKjm74RWCIZ7ib2y~6t7D-IL-KYpie~M9mdJjl86y~yepZFuJvPOc8ufkP--xggerc-L4FGDdAlkXFB01rpH4
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht Word Engagement Scale*. Obtenido de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Sonnentag. (2003). *ecoverly, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/10702141_Recovery_work_engagement_and_proactive_behavior_A_new_look_at_the_interface_between_nonwork_and_work

- Valladares Juárez , N. (2020). *Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52090>
- Valladares Juárez, N. I. (2020). *Relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. - Talara 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52090>
- Yongxing, Hongfei, Baoguo, & Lei. (2017). *Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support*. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.33.3.238571/215341>
- Zumaeta, J. (2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>

Anexos

Tabla 1

Operacionalización de variables

<u>VARIABLE</u>	<u>DEFINICIONES CONCEPTUALES</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>INSTRUMENTO</u>
Engagement	El engagement es un estado mental, positivo, satisfactorio, y está relacionado al trabajo, se caracteriza por vigor, adsorción y dedicación. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement hace referencia a un estado afectivo – cognitivo mucho más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular. Schaufeli y Bakker (2002)	Vigor	Energía Fuerte y vigoroso Ganas de trabajar Periodos de tiempo largos Paciencia Continuar trabajando	Encuesta
		Absorción	Tiempo Concentración Absorto Inmerso Dejarse llevar Desconexión	
		Dedicación	Propósito Entusiasmo Inspiración Orgullosa Retador	

Tabla 2
Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE		
¿Cuál es el engagement en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?	Determinar el engagement en los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	Engagement		
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		DIMENSIONES	INDICADORES
	Identificar el nivel de vigor de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	Vigor	Energía Fuerte y vigoroso Ganas de trabajar Periodos de tiempo largos Paciencia Continuar trabajando	
	Identificar el nivel de adsorción de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	Adsorción	Tiempo Concentración Absorto Inmerso Dejarse llevar Desconexión	
Identificar el nivel de dedicación de los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.		Dedicación	Propósito Entusiasmo Inspiración Orgullosa Retador	

DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS
<p>Enfoque: cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Explicativa Diseño: No experimental de corte transversal</p>	<p>Población: 274 colaboradores del área administrativa de la municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz</p> <p>Muestra: 100 colaboradores</p>	<p>PROCEDIMIENTO: Se aplicó una encuesta de manera virtual a través de la plataforma Formularios de Google, se realizó la coordinación con el jefe del área administrativa y este le comunicó a cada uno de los colaboradores logrando acceder a los correos y números de WhatsApp de cada uno de los colaboradores, a través de los cuales se les hizo llegar el link, indicándoles que la encuesta se realizara de manera anónima, así mismo se les facilitó las indicaciones y por último el agradecimiento por su apoyo y tiempo. Esta información fue recolectada en el mes de Junio del 2022.</p> <p>PROCESAMIENTO: Los datos de las encuestas serán procesados en el programa Microsoft Excel creándose una base de datos y luego pasada al programa SPSS V.25, estos serán analizados estadísticamente. Su presentación fue en tablas.</p>



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

ENCUESTA

Variable: Engagement

Estimado colaborador, agradecerle por aceptar realizar esta encuesta de manera anónima y ser parte de esta investigación. La información se utilizará exclusivamente para la investigación.

A continuación, una escala de calificación de 0 a 6 puntos donde:

0	Nunca
1	Casi nunca
2	Algunas veces
3	Regularmente
4	Bastante
5	Casi siempre
6	Siempre

CUESTIONARIO:

<i>Vigor</i>	0	1	2	3	4	5	6
En mi trabajo me siento lleno de energía							
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo							
Soy muy persistente en mi trabajo							
Incluso cuando las cosas no van bien, continué trabajando							
<i>Absorción</i>							
El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí							

Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo								
Estoy inmerso en mi trabajo								
Me “dejo llevar” por mi trabajo								
Me es difícil „desconectarme” de mi trabajo								
<i>Dedicación</i>								
Mi trabajo está lleno de significado y propósito								
Estoy entusiasmado con mi trabajo								
Mi trabajo me inspira								
Estoy orgulloso del trabajo que hago								
Mi trabajo es retador								



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ
SUB GERENCIA DE LOGISTICA

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”.

CARTA S/N – MDJLO/SGL

Chiclayo, 17 de SEPTIEMBRE. de 2020

Señores.

UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO – USAT

Presente. -

Por medio de la presente se le autoriza el permiso al SR: SANCHEZ TORRES DAVID EMANUEL, identificado con DNI N° 46748546, estudiante de la escuela de Ciencias Empresariales de la carrera de Administración de Empresas VIII ciclo, para que lleve a cabo el desarrollo de su tesis titulada: “INFLUENCIA DEL ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ”, en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo-.

Esperamos poder contribuir con la información oportuna para que concluya con éxito su tesis y sea de su beneficio profesional.

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Atentamente

