



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempos  
de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Alvarado Carrion, Ruth Lelis (ORCID: 0000-0002-3862-9846)

Ayala Sernaque, Elizabeth Nataly (ORCID: 0000-0002-8519-1162)

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra Edgar Laureno (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Queremos dedicarle nuestra tesis en primer lugar a Dios por guiarnos y habernos dado el regalo de la vida, fortaleza y ayuda para poder finalizar de manera satisfactoria este trabajo.

Así mismo a nuestros padres y hermanos por permanecer siempre a nuestro lado brindándonos su apoyo incondicional y sobre todo acompañarnos en este proceso de nuestras vidas motivándonos con esfuerzo para ser grandes profesionales que conlleven la ética y moral.

A nuestros familiares por el apoyo incondicional que nos han aportado estando presente en cada momento de nuestras vidas y a nuestros amigos por los ánimos brindados.

De la misma a nuestro asesor Dr. Lino Gamarra Edgar Laureno, por brindar sus conocimientos, asesorías, por su paciencia, tiempo dedicado a nuestras inquietudes durante el desarrollo, elaboración y por su invaluable apoyo en la culminación de la presente tesis.

## **Agradecimiento**

Queremos expresarles nuestros más sinceros agradecimientos en primer lugar a nuestros padres y hermanos por cada consejo, enseñanza y sobre todo su apoyo incondicional a lo largo de nuestras vidas.

De igual manera a la Lic. Jade Elisa Vega Vega alcaldesa de Mi Perú, por apoyarnos en el desarrollo de nuestra tesis.

Así mismo agradecemos al Abg. Kleider Henry Bedón Vicos gerente de área de recursos humanos por brindarnos sus apoyos y asesoramientos continuos para la realización de nuestra tesis.

Del mismo modo le agradecemos Lic. Herbert Humberto Camilo García Sub. Gerente de Serenazgo por cada consejo y ayuda continua para llevar a cabo nuestra tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra, muestreo .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5 Procedimientos .....	26
3.6 Métodos de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN .....	55
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS .....	63
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla1 Validación de Expertos .....	22
Tabla 2 Escala de Valoración del Alfa de Cronbach.....	23
Tabla 3 Resumen de Procesamiento de casos de la variable engagement .....	23
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de la variable engagement.....	24
Tabla 5 Resumen de Procesamiento de casos de la variable calidad de servicios .....	24
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicios .....	25
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad general.....	25
Tabla 8 Distribución total de la frecuencia de la variable de engagement .....	30
Tabla 9 Resultados de la dimensión vigor .....	32
Tabla 10 Resultados de la dimensión dedicación.....	33
Tabla 11 Resultados de la dimensión absorción.....	35
Tabla 12 Distribución total de la frecuencia de la variable de calidad de servicio .....	36
Tabla 13 Resultados de la dimensión fiabilidad .....	38
Tabla 14 Resultados de la dimensión seguridad .....	39
Tabla 15 Resultados de la dimensión sensibilidad .....	41
Tabla 16 Resultados de la dimensión empatía .....	42
Tabla 17 Resultados de la dimensión elementos tangibles.....	44
Tabla 1 Prueba de normalidad.....	46
Tabla 19 Correlación entre engagement y calidad de servicio .....	49
Tabla 20 Correlación entre engagement y fiabilidad .....	50
Tabla 21 Correlación entre engagement y seguridad.....	51
Tabla 22 Correlación entre engagement y sensibilidad .....	52
Tabla 23 Correlación entre engagement y empatía.....	53
Tabla 24 Correlación entre engagement y elementos tangibles .....	54

## Índice de figuras

Figura 1 Organizador grafico de procedimientos. ....	26
Figura 2 Distribución porcentual de engagement de los colaboradores en la institución. ....	31
Figura 3 Nivel porcentual de la dimensión de vigor de la variable de engagement de los colaboradores de la institución. ....	32
Figura 4 Nivel porcentual de la dimensión dedicación de la variable de engagement de los colaboradores de la institución. ....	34
Figura 5 Nivel porcentual de la dimensión de absorción de la variable de engagement de los colaboradores de la institución. ....	35
Figura 6 Distribución porcentual de calidad de servicios de los colaboradores de la institución. ....	37
Figura 7 Nivel porcentual de la dimensión de fiabilidad de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución. ....	38
Figura 8 Nivel porcentual de la dimensión de seguridad de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución. ....	40
Figura 9 Nivel porcentual de la dimensión de sensibilidad de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución. ....	41
Figura 10 Nivel porcentual de la dimensión de empatía de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución. ....	43
Figura 11 Nivel porcentual de la dimensión de elementos tangibles de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución. ....	44
Figura 12 Distribución de datos de la variable engagement.....	47
Figura 13 Distribución de datos de la variable calidad de servicio .....	48

## Resumen

La presente investigación se enfocó a identificar la relación de la variable de engagement y calidad de servicio, en la municipalidad distrital mi Perú. Con lo que respecta al objetivo general de la investigación fue analizar la relación del Engagement de los colaboradores y la calidad de servicios en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú. La metodología de nuestra invitación corresponde a un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional con método hipotético deductivo, tipo aplicada. Nuestra una población es de 100 participantes donde se obtuvo una muestra de 80 participantes. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable engagement y calidad de servicio donde se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach para las dos variables, presentando una fiabilidad 0,909 siendo una prueba elevada teniendo en consideración los datos obtenidos y la elaboración de las preguntas. El procedimiento de los datos se realizó en la base de datos del spss. En relación con nuestra investigación se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, por lo cual p valor engagement se sitúa en 0.200 y p valor calidad de servicio 0.999, lo cual se observa que ambos son mayores a 0.05 donde se determina que se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis del investigador. Como resultado nos señala que si existe una relación significativa entre ambas variables.

**Palabras clave:** Engagement, calidad de servicio, colaboradores, institución.

## **Abstract**

This research was focused on identifying the relationship of the engagement variable and quality of service, in the district municipality of my Peru. With regard to the general objective of the research, it was to analyze the relationship of the Engagement of the collaborators and the quality of services in times of Covid-19 in the District Municipality of My Peru. The methodology of our invitation corresponds to a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional descriptive-correlational design with a hypothetical deductive method, applied type. Our population is 100 participants where a sample of 80 participants was obtained. To collect the data, the instruments of the variable engagement and quality of service were used where the reliability of Cronbach's Alpha was performed for the two variables, presenting a reliability of 0.909, being a high test taking into account the data obtained and the elaboration of the questions. The data procedure was carried out in the spss database. In relation to our research, the Kolmogorov-Smirnov normality test was used, for which the p value of engagement is situated at 0.200 and p value of quality of service 0.999, which is observed that both are greater than 0.05 where it is determined that the null hypothesis and the researcher's hypothesis is admitted. As a result, it indicates that there is a significant relationship between both variables.

**Keywords:** Engagement, quality of service, collaborators, institution.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto a nivel global pasamos una crisis sanitaria, según la Organización Panamericana de Salud (OPS, 2020), manifiesta que el Covid-19 se expande de manera global y que hasta el momento sigue constituyendo una emergencia de salud pública, por lo que debido a la situación actual algunos sectores se han visto afectados ya que sus trabajadores no se encuentran comprometidos donde se evidencia con el rendimiento de sus actividades, lo que tiene un impacto directo en la calidad de servicios.

Por lo cual nuestra problemática se centró en analizar el compromiso en los colaboradores dentro del sector de seguridad en la Municipalidad Distrital de Mi Peru lo cual tiene un impacto directo con la calidad de servicios, por lo que para mejorar nuestra imagen institucional mediante un servicio de seguridad ciudadana de calidad que cumple con el objetivo de mantener un entorno seguro. Es por ello que le recomendamos a las autoridades enfocarse en brindar capacitaciones constantes para que sus colaboradores se mantengan en un continuo crecimiento de habilidades y conocimientos ante situaciones de emergencia.

En el contexto internacional GO integro (2017), realizó un estudio sobre employee engagement del empleado, en el cual se determinó que las empresas carecen de estrategia y liderazgo al momento de gestionar el compromiso. Hace referencia que el objetivo del engagement es fortalecer a sus colaboradores de manera emocionalmente con su trabajo, con cambios estratégicos que permitan tener un desarrollo constante, de la misma manera poder generar una cultura organizacional que fomente el compromiso de toda la organización, generando líderes con valores y compromisos mutuos para mejorar la calidad de servicios. Es de suma consideración hacer un énfasis en la importancia del compromiso del colaborador a una entidad ya que, gracias a sus opiniones, decisiones, habilidades, destrezas y la manera adecuada que desarrollen sus actividades permiten que una organización alcance sus objetivos propuestos.

En el contexto nacional en el Perú, en la Municipalidad Provincial de Huará presenta un bajo compromiso generando ineficiencia de sus trabajadores que afecta su calidad de servicio brindada, por lo que ha generado que la población se muestre desconfiada y desconforme con los servicios que brindan. De esta manera Lescano Rodríguez (2018), mediante su estudio se evidenció que el personal administrativo desarrolla sus labores de manera ineficiente debido a que su jefe acusa excesivamente a algunos colaboradores por errores cometidos, lo cual se vio reflejado que en un 25.7% de los trabajadores realizan sus actividades de manera individual demostrando la falta de compromiso laboral lo que genera un bajo nivel de servicio a los usuarios de la Municipalidad.

En el ámbito del contexto local, en la Municipalidad de Ventanilla cuenta con bajo compromiso y desempeño de cada colaborador el cual hace que los servicios brindados afecten a la comunidad. De tal modo que Pancorbo Anaya (2018), argumenta que en la Municipalidad de Ventanilla carece del compromiso y desempeño, esto se debe a que hay una deficiencia de desempeño de cada colaborador y esto hace su falta de compromiso ya que no son evaluados en su desenvolvimiento de sus funciones, el cual es dañino para el desarrollo de sus funciones. Por lo argumentado nuestra problemática se centrará en los servicios de seguridad ciudadana brindados en la institución pública para mejorar nuestra imagen institucional municipal mediante un servicio de seguridad ciudadana de calidad y a su vez tener a colaboradores comprometidos que le permita una mejora continua que conlleve al crecimiento de habilidades y conocimientos, por ello le recomendamos a las autoridades enfocarse en brindar capacitaciones constantes para que sus colaboradores se mantengan en un continuo crecimiento.

Por otro lado un factor de suma importancia que se debería mantener es la implementación de instrumentos de seguridad para el uso de y así sobresalir como un ente municipal encargado de velar por la seguridad de su comunidad teniendo como primordial objetivo será brindar una calidad de servicio de manera correcta a través de valores justos, así como un engagement en sus colaboradores que les permita tener a un personal comprometido con la protección de ciudadanos y así reducir la tasa de inseguridad en nuestro distrito buscando así con ambos objetivos se lograra cumplir

las necesidades de nuestros ciudadanos con el fin de mantener la confianza, el respeto y sobre todo mantener la seguridad que cuentan con personal que los resguardan.

Tomando en consideración el problema general de la investigación se abordó la siguiente pregunta; ¿Qué relación existe entre el Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú ,Callao, 2021? ; asimismo, se plantearon problemas específicos aludido a establecer; ¿Qué relación existe entre el Engagement y la fiabilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú ,Callao, 2021?; ¿Qué relación existe entre el Engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021?; ¿Qué relación existe entre el Engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021?; ¿Qué relación existe entre el Engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021?; ¿Qué relación existe entre el Engagement y los elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021?.

En cuanto a la justificación teórica se aplicaron la deliberación de enfoques de los distintos autores de acuerdo a las variables mencionadas, principios teóricos administrativos, de calidad de servicio, compromiso de los colaboradores, clima laboral y satisfacción del cliente; en esta investigación buscamos encontrar las causas y a la vez brindar alternativas de solución a las distintas problemáticas existentes; comparando la teoría. Referente a la variable calidad de servicio se observará el Modelo Servqual y en lo que se refiere a la variable engagement se observará la Teoría de Los Recursos y Demandas Laborales.

Por otra parte, en la justificación metodológica de la presente tesis se obtuvo información relevante aplicando técnicas de búsqueda de información como encuestas, antecedentes, así mismo se elaboraron instrumentos para la medición de variables de estudio los cuales fueron validados por medio de juicio de expertos , mediante una prueba piloto con procedimientos estadísticos se obtuvo la confiabilidad lo que nos permitió conocer la calidad de servicio brindada, como también el compromiso de los colaboradores con la organización.

Por último, en la justificación práctica nos dio los resultados de nuestra tesis y las conclusiones posteriores, nos ha permitido proponer alternativas de solución y la forma en la que deben ser aplicadas, para poder tener colaboradores comprometidos lo que conllevara tener una calidad de servicio eficiente y adecuada para el ciudadano y así optimizar los resultados de la municipalidad en cuanto a la calidad de servicio de seguridad ciudadana. Con los resultados obtenidos deseamos encontrar el nivel de engagement de los colaboradores en la institución pública y cuáles son sus causas, a la vez brindar soluciones y recomendaciones, para que exista un mejor ambiente laboral.

Con lo que respecta a los objetivos de un estudio, Ferraro (2020) nos indica que los objetivos de cada investigación son diferentes es por ello que se asegura de que el establecimiento de metas o establecimiento de objetivos sea una de las primeras cosas que haga cuando reciba una queja o alegación. Establecer objetivos al comienzo de una investigación le da una dirección a seguir. El objetivo general de la investigación fue; Analizar la relación del Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021, igualmente, se propusieron objetivos específicos referidos; Determinar la relación del engagement y la fiabilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021; Determinar la relación del engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021; Determinar la relación del engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021; Determinar la relación del engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021; Determinar la relación del engagement y los elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

Para culminar, se tuvo como hipótesis general; El Engagement tiene relación significativa con la calidad de servicios de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021, a si mismo se expusieron las hipótesis específicas referidos ; Existe relación significativa entre el engagement y la fiabilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú

,Callao, 2021; Existe relación significativa entre el engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú ,Callao, 2021; Existe relación significativa entre el engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú ,Callao, 2021; Existe relación significativa entre el engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú ,Callao, 2021; Existe relación significativa entre el engagement y los elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú ,Callao, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta presente tesis, eligió como referencias trabajos de investigación y tesis para el nivel nacional e internacional, ya que se podrá tomar de argumento para mayor precisión de la realidad problemática antes expuesta en las cuales las variables presentadas son el engagement y la calidad de servicio, determinando tesis que tengan la misma similitud de nuestras variables para así poder llevar a cabo una comparación exhaustiva entre las investigaciones.

Respecto a los antecedentes a nivel nacional Henríquez López (2017), en su tesis “El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017” tiene como objetivo establecer la interacción existente del compromiso y el estrés laboral de los trabajadores en la identidad pública, para ello utilizaron el método de investigación no experimental, se elaboró la muestra con una población de 50 profesionales que brindan sus servicios dentro de la institución en la ciudad de Trujillo. Se utilizó herramientas de recopilación de información, que son las encuestas con resultados analizados por una estadística descriptiva, donde se verifica que existe un nivel alto de estrés y esto hace que exista un nivel bajo en el compromiso laboral, lo cual influye directamente a la calidad de servicios que brindan.

Gastelo Quezada (2017), en su tesis “Propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL Corongo – Ancash, 2017” su propósito es preparar sugerencias para perfeccionar la calidad de servicio en la UGEL. Se empleó el método de investigación no experimental, tipo descriptivo propositivo, contaron con una población de 30 directores de la UGEL y con personal administrativo. Se obtuvo como resultado que presentan un nivel regular, presentando una ineficiencia, debido a que el personal presenta un ritmo lento de trabajo sin iniciativa ni productividad, de igual manera no se toma en cuenta los elementos tangibles ya que estos se encuentran faltan de mantenimiento en infraestructura, espacios y uso deficiente de material necesario, por ello para mejorar la gestión de calidad se emplea un método de estratégico para poder satisfacer las necesidades del usuario.

Díaz Salazar (2017), en su tesis “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján 2017” esta investigación tuvo como propósito analizar la calidad de servicios que se da en el sector de gestión tributaria de la municipalidad de Paiján. En lo que respecta al diseño de investigación fue descriptiva no experimental, donde se llevó a cabo las encuestas de los 384 usuarios utilizando la escala de Likert. Obteniendo un resultado entre ambas variables de un rango regular promedio de 3.3 y con respecto a la dimensión seguridad un el valor promedio es de 3.7 o cual mantiene un nivel bueno ya que los usuarios se sienten seguros no solo al realizar sus operaciones, si no en la atención y comportamiento de los colaboradores, por lo cual es importante impulsar una cultura de compromiso por parte de los colaboradores lo que dará un buen resultado en la calidad brindada ofreciendo un servicio seguro.

Chero y Cordova (2018), en su tesis “Cultura Organizacional y su relación con el Engagement Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-2018.” En esta investigación su objetivo fue establecer como la Cultura Organizacional se relaciona con el Engagement Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-2018, el método de estudio que utilizaron es no experimental, contaron con una población de 212 colaboradores que brinda sus servicios dentro de la municipalidad distrital de independencia, solamente tomaron como muestra a 120 trabajadores. Para esta investigación se utilizó un formulario de UWES para obtener información sobre el nivel de participación, el cuestionario consta con 17 ítems, utilizando la escala tipo Likert, obteniendo como resultado que la cultura organizacional en la municipalidad de independencia tiene un grado promedio, lo que significa para los empleados no contar con una participación, coherencia, adaptabilidad y misión claramente definidas de la organización. También se puede ver que el compromiso laboral se debe a una medida que los empleados carecen de fuerzas, compromiso y absorción por lo que no ponen empeño en su trabajo lo cual tiene una relación directa con la calidad de servicios.

Por otra parte los antecedentes internacionales Klein et al. (2018), en su artículo “ Quality of working life: Parameters and evaluation in the public service” El presente informe cuenta con un objetivo general fue establecer las especificaciones en evaluación de la calidad de vida laboral, es una entidad gubernamental y la percepción de los colaboradores en relación a esta área, valor y autenticidad son los dos parámetros analizados para el resultado obtenido de la calidad de un buen servicio, en la práctica, se presenta algunos factores del comportamiento en distintos grupos de evaluación. Así, sintetizamos los supuestos de la metodología y su enfoque, tomado como base para la investigación empírica. La metodología de esta investigación es cuantitativa, cuyo análisis de datos se realizó a través de un cuestionario para analizar las percepciones, conductas en base a la calidad. Se obtuvo como resultado que los trabajadores que se sitúan en un servicio público perciben diferentes percepciones de especificaciones que comprende su entorno laboral lo cual impactara en la calidad de servicio en su institución, por lo cual se determinó que acoger e implementar medidas adecuadas que conlleven a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores ayudaran no solo a que los trabajadores se sientan identificados con la organización si no a mejorar sus capacidades innovadoras, laborales y emocionales.

Mbassi et al. (2019), en su artículo “ Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities” En el presente artículo de investigación señala que el principal objetivo es identificar, explicar y evaluar la interacción entre la calidad de servicios públicos locales prestados y la satisfacción ciudadano en las autoridades locales, por ello su investigación se basó en el modelo Servqual, aplicando una investigación cuantitativa a través de un cuestionario a 1.427 usuarios pertenecientes a los servicios públicos locales en 21 ayuntamientos, por lo que el estudio se realizó en dos etapas de análisis la primera análisis factorial exploratorio y confirmatorio, en la segunda un análisis mediante ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos en cuanto a los aspectos de la calidad de servicio no contribuyen de manera idéntica a la satisfacción de los usuarios, por ello es importante resaltar que los servicios que brindar las entidades municipales componen diferentes atributos que contribuyen a la satisfacción las cuales son valoradas por la población local.

Risley (2020), en su artículo de investigación "Maintaining Performance and Employee Engagement During the COVID-19 Pandemic" El siguiente informe redacta los elementos necesarios que llevan a un nuevo marco innovador para la administración de desempeño. Los resultados obtenidos fueron que aplicando la investigación de las organizaciones públicas fue la esencia como se debe cambiar las formas de las áreas de gestión de talento humano y como incentivar a los trabajadores para permitir un mejor desempeño laboral. Manteniendo con transparencia las prácticas con evidencia y como mejorar nuevos procesos, considerando aportaciones y mejoras con un enfoque personal permitiendo desarrollar una comunicación mejorada ya que es el factor más importante y que se debe invertir conscientemente. El compromiso eficaz puede generar grandes desempeños para la organización, teniendo un enfoque de liderazgo y empatía que inspiren a los colaboradores.

Francis y Keegan (2020), en su artículo "The Ethics of Engagement in an Age of Austerity: A Paradox Perspective" En el siguiente artículo de investigación resalta la importancia de la ética laboral y como a través de ello se obtiene una mayor fuerza trabajo en la actualidad. Las expectativas para el compromiso de los colaboradores crean potencial para las actividades que se van a realizar en la organización pública, haciendo que cada día trabajen más con un resultado positivo. La investigación trata de encontrar y explorar los problemas que aquejan al servicio público de Gran Bretaña, donde el gestor y los colaboradores presenta dificultades para mejorar la calidad de servicio y minimizar gastos. Incluyendo conocimientos de libros relacionados al compromiso, la paradoja de la ética laboral, que traten de las experiencias del engagement y como se crea tensiones cuando los colaboradores son puesto a prueba en auditorias. También, los colaboradores deben ser capacitados para poder mejorar la ética laboral y como trabajar bajo presión en sus respectivas áreas con una comunicación fluida y clara.

Seguidamente, se mencionan y describen los fundamentos conceptuales y teóricos que son sustento en la tesis:

Salanova y Schaufeli (2004), definen al engagement en un estado mental positivo, satisfactorio que está relacionado con las actividades de la organización, que se caracteriza por sus tres dimensiones, vigor, dedicación y absorción. por lo cual no

solo es un estado específico y momentáneo, el engagement tiene relación a un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente, que no se enfoca en un objeto, evento o individuo.

Schaufeli y Bakker (2003), expresan que el engagement tiene como característica principal un estado alto de energía, un sentido de identificación y compromiso con las actividades que desarrolla en su trabajo. El engagement también se define como lo opuesto al burnout, que es el agotamiento emocional.

Vargas y Estrada (2016), el engagement contiene las nociones de estado psicológico positivo, cognitivo afectivo y sus correspondientes dimensiones vigor, absorción y dedicación.

El engagement se trabaja en tener un pensamiento de manera positiva, por lo que conlleva a sentirse comprometido con las actividades de la empresa por lo que si un trabajador tiene un pensamiento positivo que lleve al desarrollo de actividades laborales óptimas en un lugar agradable donde se sentirá motivado en el centro que labora. Presentar esta estabilidad ayudara a que cada colaborador desarrolle su manera creativa y práctica en el desenvolvimiento de sus tareas donde amen su trabajo.

Xanthopoulou et al. (como se citó en Vargas Mendoza y Estrada Mejía, 2016), menciona que el modelo teórico de los Recursos y Demandas Laborales empiezan a partir de una serie continuo de investigaciones sobre diferentes variables que permitieron explicar y pronosticar el bienestar y el adecuado rendimiento laboral de los colaboradores. Por lo expuesto los recursos laborales están conformados por aspectos físicos, sociales y organizacionales.

Salanova y Schaufeli (2004), menciona las dimensiones del engagement:

Vigor: Es aquella fuerza que se propone cada individuo, se caracteriza por un elevado grado de energía, donde presentan su resiliencia mental, la voluntad y la perseverancia en el momento de realizar sus actividades para evitar dificultades.

Dedicación: Se refiere a la concentración que pone cada persona en su centro de trabajo, por lo que se trasmite una sensación de entusiasmo, inspiración y orgullo de sus trabajadores en cuanto al desempeño de sus labores.

Absorción: Tiene relación con la contracción que cada individuo demande para el desarrollo de una actividad, donde el tiempo transcurre rápidamente por lo que existe la dificultad de desconcentrarse de las tareas que esté realizando.

Berry et al. (1995), definen que “La calidad del servicio se refiere a la conformidad con las especificaciones del cliente; es la definición del cliente a la calidad, no la de la gestión, eso cuenta”.

Matsumoto Nishizawa (2014), define que la calidad es la búsqueda constante por parte de las organizaciones, de desarrollar sus actividades de manera correcta y acercarse a la perfección. Las organizaciones deben saber cuáles son las necesidades y deseos de sus clientes porque son los que evaluarán sus expectativas (Lo que esperan de los servicios o productos de la empresa) y sus percepciones (La valoración que van a tener frente a los servicios y productos brindados).

Sánchez y Sánchez (2016), determino que la calidad del servicio es un indicador que dentro de una organización busca tener una diferencia y ser competitivos en el mercado. Su objetivo primordial es establecer que atributos tiene en la calidad del servicio para realizar una evaluación en la interacción entre la calidad percibida en la satisfacción del comprador.

Pumacayo Palomino et al. (2020), argumenta que la calidad de servicio es un factor indispensable que contiene diferentes características de calidad, cortesía, y rapidez de atención.

Matsumoto Nishizawa (2014), el “Modelo Servqual se refiere al empleo de una técnica de búsqueda comercial, que permite hacer la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los trabajadores, y cómo ellos aprecian el servicio”

Berry et al. (1985), determino las siguientes dimensiones de calidad de servicio:  
Fiabilidad: El consumidor aprecia la transigencia del tanteo técnico del desarrollo, es decir, que es lo que siente o percibe. Puede ser medido de manera óptima y preciso.  
Seguridad: Como entender el comportamiento, amabilidad de los colaboradores y sus cualidades para motivar la confianza.

Sensibilidad: Es el juicio del cliente sobre la calidad, características generales del producto o servicio obtenido. La calidad del producto o servicio toma un factor importante y relevante en cómo se desarrolla el producto y que factores son parte del proceso de producción y no tan solo como se muestra el producto final.

Empatía: Es en nivel de atención que brindan las empresas con la finalidad de adaptarse al gusto del consumidor. Además, comprende el esmero y la atención individual que la organización promueve a sus consumidores. Elementos tangibles: Se refiere a los aspectos físicos como equipos, material, tecnología y la infraestructura general que utiliza la empresa incluyendo a los colaboradores de la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** En esta tesis se utilizó el tipo aplicada, para el autor Behar Rivero (2008), por lo que se distingue la diferencia de datos y conocimientos que se adquieren al llevar a cabo una investigación, con la finalidad de extender sus hallazgos más allá de lo estudiado es por ello que se relaciona con la investigación básica ya que si empleamos teorías en un proceso formal y sistemático que armoniza el método científico de análisis e inducción con las etapas de deducción e inducción del razonamiento; además ayuda al desarrollo de los procesos y metodologías científicas del estudio realizado con la finalidad de situarse en un problema determinado o circunstancia específica.

**Diseño de investigación:** En esta tesis se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, por lo que los autores (Hernández Sampieri et al., 2014), definen que este diseño tiene un inicio a partir de ninguna situación peculiar, por lo que más bien se observan de situaciones o hechos ya existentes de nuestro entorno, sin ser provocadas de manera intencional de la investigación de quien la esté empleando, por lo que para las variables independientes suceden y no hay posibilidad de manejarlas, ya que estas no posee un control de manera directa ya que no puede influir en ellas debido a que ya ocurrieron. La investigación transversal comprende al estudio donde se lleva a cabo la recolección de datos en una coyuntura determinada y en un periodo de tiempo único.

Asimismo, Sousa et al. (2007), expresan que la investigación no experimental es lo que se inicia de manera natural, sin ninguna intervención de manera alguna por lo que viene a ser de criterio aleatorio ya que elegimos un grupo predeterminado para realizar nuestra investigación y así tendrás resultados concretos de esa manera podrás dar una conclusión precisa.

En cuanto al nivel utilizado ha sido el descriptivo correlacional por lo que (Hernández Sampieri et al., 2014), expresan que es la búsqueda de llevar a cabo la especificación de propiedades, las características del objeto o cualquier otro objeto que haya partido de un análisis específico, es simplemente un intento de pretender cuantificar o reunir información referente a las definiciones o variables que tienen referencia, de manera detallada.

Del mismo modo Davis (2021), manifiesta que la Investigación descriptiva se usa para explicar las propiedades de una población o fenómeno en análisis. Las propiedades que se aplican para explicar el caso o la población acostumbran a ser cualquier tipo de esquema categórico además conocido como categorías descriptivas.

Por otro lado tuvo un enfoque cuantitativo por lo que Otero Ortega (2018), expresaron que se debe emplear este enfoque con base a unos requerimientos que el investigador dispone al momento de dar iniciadas sus actividades de búsqueda en un tema preciso, por lo que comienza con la definición de una idea la cual necesitara llevar a cabo la recopilación de cantidades numéricas, ya que así podrá medir sus variables de estudio y así finalmente los resultados recibidos serán de manera exacta y precisa.

Cuenya y Ruetti (2010), determina que el enfoque cuantitativo es el método que la mayoría de los investigadores utilizan para llevar a cabo su búsqueda, ya que se caracteriza por ser muy especificativo El experto necesita recopilar valores para que pueda medir sus propias variables de investigación, de modo que el resultado final expuesto sea preciso.

De la misma manera (Hernández Sampieri et al., 2014), explicaron en cuanto a este tipo de estudio se concentra en recolectar información y de esa manera la obtención de datos precisos, por lo que podemos llegar a verificar de manera exacta previamente todas las interrogantes de la investigación. Para la cual es necesario un análisis estadístico, por lo que esta plantea un

problema de estudio delimitado y concreto, de esta manera ayuda a determinar modelos y demostrar los distintos fundamentos teóricos.

De igual forma Delgado y Morales (2019), argumentan que este enfoque hace referencia a investigaciones donde se recolecta información o datos. A lo largo de los últimos años, los modelos cuantitativos fueron tomando novedosos supuestos presente y cubriendo escenarios actuales en términos de incumplimiento. Esto quiere decir que, en general, tenemos la posibilidad de mencionar que cuanto más confiable sea la información y los datos de mercado recientes va a hacer más eficaz.

El Método empleado fue hipotético deductivo debido a que nuestra tesis se centró en la recopilación de información científica la cual es empleada en las ciencias formales. Rodríguez y Pérez (2017), explican que las hipótesis son el punto de inicial para las nuevas deducciones con la finalidad de explicar lo que se ha acontecido por lo que posibilita la reestructuración continua del sistema teórico, conceptual o metodológico de la investigación comparando con la experiencia y, por tanto, se podrá verificar si las hipótesis son las adecuadas.

### **3.2 Variables y operacionalización**

La variable que ha sido estudiada es el Engagement siendo una variable independiente y de naturaleza cuantitativa con una escala tipo ordinal. La segunda variable que ha sido estudiada es Calidad de Servicio siendo una variable dependiente de naturaleza cuantitativa con una escala de tipo ordinal.

- **Definición Conceptual:** Salanova y Schaufeli (2004), definen al engagement en un estado mental positivo, satisfactorio que está relacionado con las actividades de la organización, que se caracteriza por sus tres dimensiones, vigor, dedicación y absorción. por lo cual no solo es un estado específico y momentáneo, el engagement tiene relación a un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente, que no se enfoca en un objeto, evento o individuo.

Matsumoto Nishizawa (2014), define que “La calidad es la búsqueda constante por parte de las organizaciones, de desarrollar sus actividades de manera correcta y acercarse a la perfección. Las organizaciones deben saber cuáles son las necesidades y que desean de sus clientes porque son los que evaluarán sus expectativas (Lo que esperan de los servicios o productos de la empresa) y sus percepciones (La valoración que van a tener frente a los servicios y productos brindados)”

- **Definición operacional:** La variable engagement fue medida mediante las dimensiones de Vigor, Dedicación y Absorción.

La variable, Calidad de Servicio, fue medida mediante las dimensiones de fiabilidad, seguridad, sensibilidad, Empatía y elementos tangibles.

- **Indicadores:** La variable engagement la conforman por 12 ítems los cuales medirán las 3 dimensiones de vigor (1-4), dedicación (5-8) y absorción (9-12).

La variable, Calidad de Servicio, está conformado por 16 ítems los cuales medirán las 5 dimensiones, fiabilidad (13-16), seguridad (17-20), sensibilidad (21-24) empatía (25-28) y elementos tangibles (29-32).

Empleamos la escala de Likert y se dio de manera ordinal para las dos variables ya que presenta un valor y orden jerárquico.

En la matriz de operacionalización general se explica detalladamente en el anexo 1.

### 3.3 Población, muestra, muestreo

De acuerdo con Otzen y Manterola (2017), nos da entender como la muestra puede ser obtenida en dos tipos probabilística y no probabilística. En nuestra investigación si obtenemos la muestra por lo que se dará la muestra no probabilística que nos quiere decir que podemos conocer la probabilidad de estudio de cada individuo.

Consideramos la población de la institución, que tienen como función velar por el bienestar del distrito de Mi Perú por el servicio de seguridad ciudadana. (Arias Gómez et al., 2016), determinan que la población se refiere a un grupo de participantes con características de particular similitud, requisito ideal para ser objetivo de estudio.

- **Criterios de inclusión:** Para nuestra tesis fueron los siguientes: Como objetivo de estudio elegimos a los trabajadores de la institución, que se sitúen en un rango de 20 años a 65 años, que se comprometen a participar de manera deliberada y que resuelvan de manera correcta nuestra encuesta.
- **Criterios de exclusión:** Para nuestra tesis fueron los siguientes: Trabajadores que no sean parte de la institución, colaboradores que no se sitúen en un rango de 20 años a 65 años, que no deseen participar de manera voluntaria y que no resuelvan de manera correcta nuestra encuesta.
- **Muestra:** Se obtuvo una muestra de 80 participantes. (Hernández Sampieri et al., 2014), determinan que la muestra viene ser un número reducido de individuos que forman parte de la población de estudio, de la que se va recoger información relevante el cual se dará de manera no probabilística.

Arias Gómez et al. (2016), nos expresan que la muestra nos da una idea general de la cantidad de individuos a estudiar debe ser específica, para obtener resultados concretos de un tema en estudio.

De Rada y Martínez (2020), exponen que la literatura especializada define muestreo probabilístico como procedimiento en que cada una de las unidades poseen una posibilidad famosa de ser incluidas en la muestra, y que emplea un criterio de selección que respete esta posibilidad. Un marco es, Por lo tanto, se necesita que integre todos los miembros del cosmos, o sea, una lista intensiva de cada una de las unidades de muestreo sin duplicación. En lo que respecta a la estadística y codificación de prueba piloto y los datos recogidos de la muestra total se pueden visualizar en el anexo 4.

### **Muestreo:**

Otzen y Manterola (2017), consideran que el propósito del muestreo es examinar las interacciones de una variante con una población, con el objetivo de utilizar los resultados en una investigación.

Khalifa (2020), argumenta que el mejor procedimiento de muestreo es continuamente el que mejor podría contestar a nuestra pregunta de investigación y paralelamente permitir que otros hagan uso de nuestros propios resultados.

Salinas Martínez (2004), expone que el muestreo por conveniencia además conocido por el muestreo no probabilístico, y su exclusivo requisito es consumir con la cuota del número solicitado de individuo o unidad de observación. En este se desconoce la posibilidad de selección; tal es la situación de la colaboración de voluntarios en un plan de indagación. La desventaja de este procedimiento es que no existe una certeza de las diferencias de los individuos elegidas y el total poblacional por consiguiente la generalización desde los hallazgos de la muestra tienen la posibilidad de ser incorrectos.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se empleo ha sido el del cuestionario en la cual se evaluó las variables de engagement y calidad de servicio. La variable de engagement está conformada por 12 ítems los cuales medirán los 3 indicadores de vigor (1-4), dedicación (5-8) y absorción (9-12), por lo tanto, para la variable calidad de servicio la conforma 20 ítems los cuales medirán las 5 dimensiones, fiabilidad (13-16), seguridad (17-20), sensibilidad (21-24) empatía (25-28) y elementos tangibles (29-32).

Gonzales et al. (2017), mencionan que la encuesta cuenta con un proceso de pasos para lograr obtener información en el que se investigan con mayor precisión las características específicas de la persona evaluada.

Escofet et al. (2016), aseguran que el cuestionario es el recurso que se utiliza para extraer los datos deseados de forma homogénea. Lo que está conformada por una secuencia de cuestiones escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temáticas concretas.

Cadena Iñiguez et. (2017), consideran que la definición de recolección de datos es que los analistas tienen la posibilidad de usar variedad de tecnologías y herramientas para desarrollar sistemas de información, que pueden ser entrevistas, encuestas, formularios, visualizaciones, flujos de gráficos y diccionarios de datos.

Stratton (2018), determina que la escala Likert como un conjunto de preguntas escritas en forma de confirmación. Se pide a los participantes que seleccionen una de las cinco categorías de la escala y asignen un valor a cada categoría para aumentar la puntuación de la pregunta formulada.

En lo que respecta al cuestionario se pueden visualizar en el anexo 3.

Instrumento:	
Encuesta 01:	Engagement
Encuesta 02:	Calidad de Servicio.
Autores:	Ruth Lelis Alvarado Carrión Elizabeth Nataly Ayala Sernaque
Tipo de instrumento:	Encuesta.
Objetivo:	Analizar la relación del Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Peru, Callao, 2021.
Población:	100 personas.
Muestra:	80 personas.
Ítem:	32 preguntas.
Aplicación:	Directa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Escala:	Likert.

El instrumento utilizado para la investigación ha sido examinado por jueces expertos en la que se muestra en la tabla 3, quienes examinaron detalladamente el contenido del presente instrumento, teniendo como resultado una calificación aplicable.

## **Validez y Confiabilidad**

### **Validez**

Franca y Dias (2021), manifiestan que la validez de la escala es el instrumento para ser considerado válido, no obstante, su proceso de traducción y habituación debe desarrollarse con seriedad, asegurando constantemente la calidad de la traducción de los recursos originales por medio de la validación del contenido del instrumento al entorno objetivo y evaluando la fiabilidad del constructo en estudio.

Hernández Sampieri et. (2014), de forma general la validez hace referencia al nivel en que una herramienta mide la variable que pretende calcular.

Por lo que menciona el concepto de los autores la validación consiste en que el instrumento se mide empleando criterios que estén acorde a la investigación, por lo cual se elaboró un documento para cada experto para poder llevar a cabo la medición empleando respectivas preguntas que están orientadas a las dimensiones de cada variable, obteniendo la validación respectiva por cada experto de tal manera que estos elementos tengan relevancia, claridad y pertinencia para seguir con nuestra investigación. En lo que respecta a la validez de cada experto se detalla en el anexo 5.

**Tabla 1**

*Validación de Expertos*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación Instrumento</b>	<b>Especialidad</b>
Experto 1	Dr. Edgar Lino Gamarra	Aplicable	Administrador y Lic. Educación
Experto 2	Dr. Abraham Cardenas Saavedra	Aplicable	Administrador
Experto 3	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable	Administrador

*Nota:* En la tabla se presenta el resumen percibido del instrumento evaluado y analizado por expertos. Lo cuales determinaron que el instrumento es el adecuado, lo que se aprobó que es aceptable para cuantificar lo establecido que está acorde a los objetivos de la investigación.

**Confiabilidad**

Para (Hernández Sampieri et al., 2014), definen que es un nivel de medida donde una herramienta de medición se establece por medio de distintas técnicas, a lo cual se comentarán brevemente luego de verificar los conceptos de validez y objetividad .

En lo cual respecta a la confiabilidad del instrumento de Engagement, se realizó una prueba de medición de fiabilidad para la encuesta mediante el Alfa de Cronbach, realizada a una muestra de 80 personas.

Siguiendo con lo expuesto, en la Tabla 2 se puede observar un resumen de la escala de valoración del Alfa de Cronbach tomando en consideración para determinar la apreciación de cada variable.

**Tabla 2***Escala de Valoración del Alfa de Cronbach*

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0.95 a+>	Muy elevada o excelente
[0.90 - 0.95>	Elevada
[0.85 - 0.90>	Muy buena
[0.80 – 0.85>	Buena
[0.70 – 0.80>	Muy Respetable
[0.70 – 0.75>	Respetable
[0.65 – 0.70>	Mínimamente Aceptable
[0.40 – 0.65>	Moderada
[0.00 – 0.40>	Inaceptable

*Fuente:* Elaborado en base a De Vellis (2003).

Continuando con lo expuesto, en la Tabla 3 se muestra el resumen de procesamiento de casos de la variable engagement realizados en la presente investigación.

**Tabla 3***Resumen de Procesamiento de casos de la variable engagement*

		N°	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido*	0	,0
	Total	80	100,0

*Fuente:* Base de datos SPSS

Por consiguiente, se observa en la tabla 4 la estadística de fiabilidad realizada para la tesis con respecto a la variable engagement.

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable engagement*

Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	Nº de elementos
,798	,801	12

*Fuente:* Elaborado con base a los resultados de SPSS.

En referencia al Alfa de Cronbach presenta una fiabilidad 0,798 siendo una prueba muy respetable teniendo en consideración los datos obtenidos y la elaboración de las preguntas.

En lo que respecta a la confiabilidad del instrumento de Calidad de Servicio, se llevó a una evaluación de medición de fiabilidad para la encuesta mediante el Alfa de Cronbach, realizada a una muestra de 80 personas.

Siguiendo con lo expuesto, en la Tabla 5 se muestra el resumen de procesamiento de casos realizados en la investigación.

**Tabla 5**

*Resumen de Procesamiento de casos de la variable calidad de servicios*

		N	%
casos	Válido	80	100,0
	Excluido*	0	,0
	Total	80	100,0

*Fuente:* Base de datos SPSS

Por consiguiente, se muestra en la tabla 6 la estadística de fiabilidad realizada para la variable calidad de servicios en el trabajo de investigación.

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicios*

Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N de elementos
,895	,0896	20

*Fuente:* Base de datos SPSS

En referencia al Alfa de Cronbach presenta una fiabilidad 0,895 siendo una prueba muy buena teniendo en consideración los datos obtenidos y la elaboración de las preguntas.

**Tabla 7**

*Estadísticas de fiabilidad general*

Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N de elementos
,924	,924	32

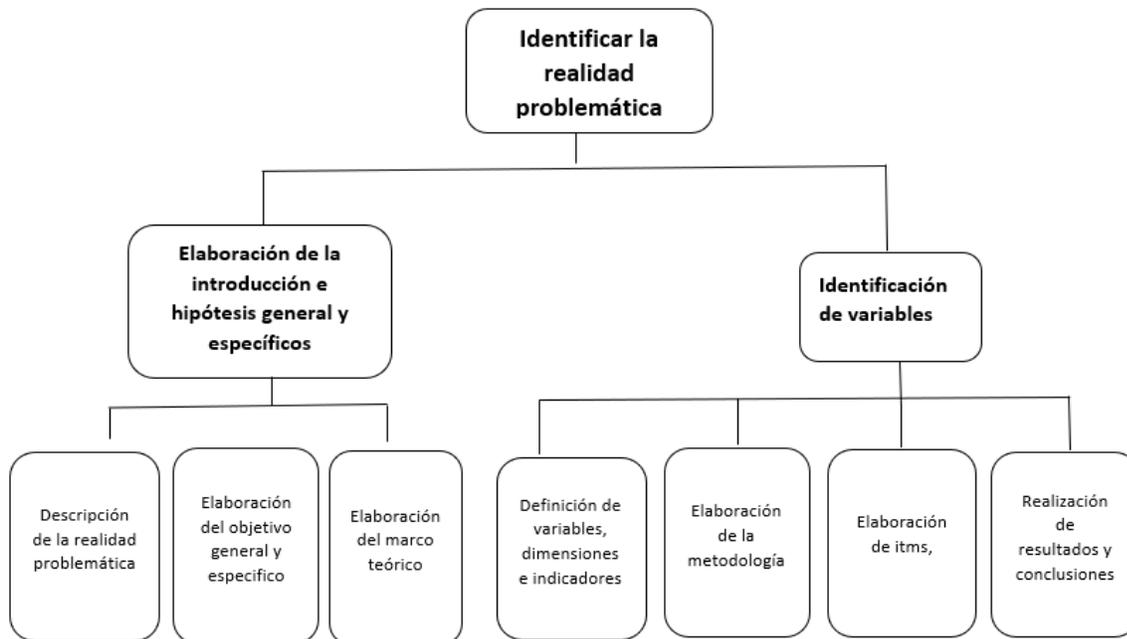
*Fuente:* Base de datos SPSS

En referencia al Alfa de Cronbach de ambas variables presenta una fiabilidad 0,924 siendo una prueba elevada teniendo en consideración los datos obtenidos y la elaboración de las preguntas.

### 3.5 Procedimientos

**Figura 1**

*Organizador grafico de procedimientos.*



Con respecto a los procedimientos identificamos la realidad problemática , siendo más específicos el problema que se evidencia en la institución, para posteriormente identificar nuestras variables, como título de nuestra tesis “Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú , Callo,2021.El siguiente paso fue la búsqueda de antecedentes y la elaboración del estado del arte, continuando con este proceso establecimos nuestras variables, de la misma manera con nuestros indicadores buscando su conceptos y referencias. Información necesaria para la elaboración de la matriz donde ubicamos nuestras variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, continuando con este proceso elaboramos los ítems que nos sirven para la elaboración del cuestionario.

Teniendo esta información elaboramos se elaboró el objetivo general y específico del trabajo de investigación, como siguiente paso hipótesis general y específica, para luego elaborar el marco teórico y la metodología de nuestra investigación. Después se procedió a pedir la autorización de la Municipalidad para llevar a cabo nuestra encuesta virtual, como último paso se validó los instrumentos por expertos, para plasmar los resultados en Excel y spss y posteriormente la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Stehlik y Babinec (2017), expresan que el SPSS Statistics es un paquete de programa que se usa para la exploración estadístico lógico por lotes. Los instrumentos analíticos como SPSS tienen la posibilidad de proveer de forma sencilla inclusive a un cliente novato una porción abrumadora de información y una extensa gama de posibilidades para examinar patrones en los datos. Este libro va a tener una cobertura completa de la primordial herramienta de estudio de datos y estadísticas de IBM: IBM SPSS Statistics. Está creado para expertos de negocios que deseen examinar sus datos. Finalmente, de este libro, va a tener un entendimiento firme de las múltiples técnicas de estudio estadístico que da SPSS Statistics y va a poder dominar su uso para la investigación de datos con facilidad.

En esta tesis se realizó el análisis de todos los datos extraído por medio de la encuesta virtual, colocando los resultados en el Excel, luego se dio paso a la ejecución del análisis estadísticos descriptivos e inferencial en lo cual se empleó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión en porcentaje y frecuencias del resultado conseguidos para tabularlo y presentar en tablas y gráficos teniendo como fin hallar el nivel del Engagement y calidad de servicios en los colaboradores y sus respectivas dimensiones.

### **3.7 Aspectos éticos**

Llangueta Veliz (2019), expresa que la viabilidad de la investigación requiere no solo contribuciones específicas de igual manera, brindar a la comunidad una evaluación formal y científica, que sin duda alguna es desde el punto de vista investigativo, esto constituye una exigencia moral y es de hecho meritorio que utilice los datos disponibles.

CONCYTEC (2019), indica que todo trabajo de investigación presentado tiene que contar con datos reales, verdaderos, originales que respalden la honestidad del autor o de los autores que han realizado dicha búsqueda. Caso contrario si se descubriese el fraude este será considerado como infracción, lo que traerá como consecuencia la denuncia y sanción que recibirán de acuerdo a la autoridad competente.

Severino (2019), expresa que una de las características éticas de toda investigación es la preservación absoluta de los medios se utiliza para obtener información. Para los estudios de caso, debe considerar la investigación que se aplicará a ciertos colaboradores de la municipalidad, y se extraerá de la selección mediante muestreo por conveniencia. La encuesta será completamente anónima, protegiendo así la identidad desde el principio el derecho de la persona investigada, para que exista y garantice total libertad de investigación y que se responda con sinceridad y sin presiones.

Ruiperez y García (2017), determinan que la veracidad en una indagación hace referencia al nivel de conciencia adquirida por los competidores en el proceso de indagación, por la cual se debería desarrollar un trabajo con ética, de alguna forma se relaciona con la capacidad crítica moral.

Lama Zubirán et al. (2021), mencionan que un se debe tener estándares de redacción ya que de esa manera se pone en práctica los hallazgos originales de un estudio, donde los investigadores deben presentar principios en la redacción y elaboración de su investigación.

Zaza y McKenzie (2018), definen que el turnitin se ha utilizado tradicionalmente para disuadir y detectar el plagio, en la actualidad los instructores han comenzado a emplear esta herramienta para la autoevaluación formativa, es por ello que es de suma importancia para un trabajo de investigación ya que se ayudara a los investigadores realizar próximas correcciones que promuevan la integridad.

Se debe tomar en cuenta el formato APA para la realización de la tesis, así mismo el porcentaje de similitud que nos da el Turnitin para llevar a cabo una investigación correcta y original.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Análisis descriptivo

Variable 1: Engagement

**Tabla 8**

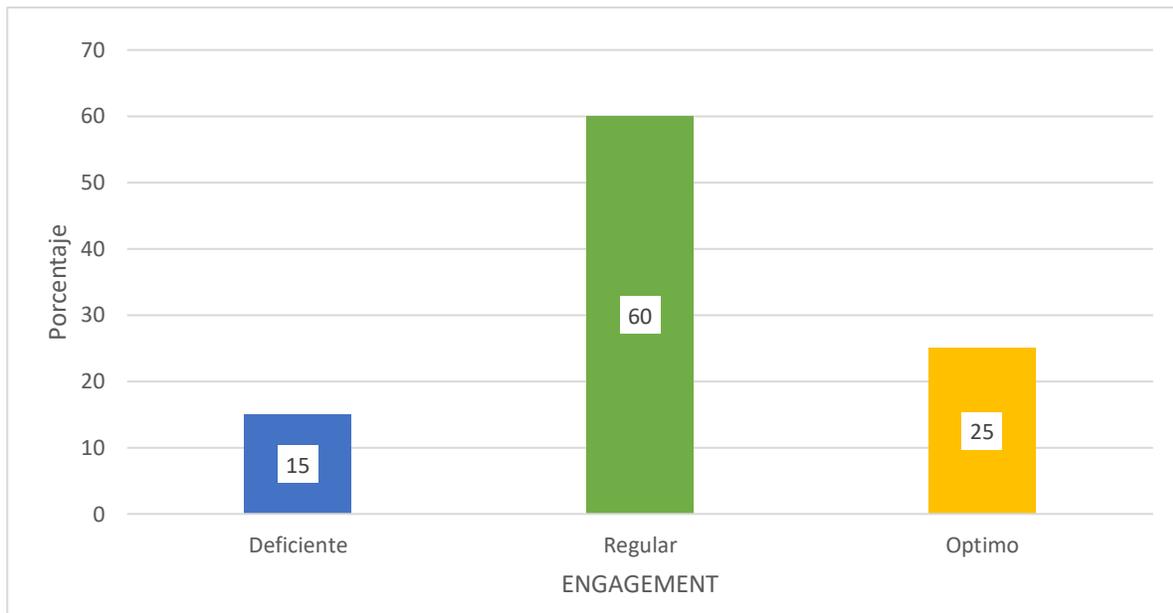
*Distribución total de la frecuencia de la variable de engagement*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	15,0	15,0	15,0
	Regular	48	60,0	60,0	75,0
	Optimo	20	25,0	25,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

## Figura 2

*Distribución porcentual de engagement de los colaboradores en la institución*



Interpretación:

Con respecto a la tabla 8 y figura número 2 de la variable de engagement se puede visualizar que considerando las respuestas de los encuestados se situaron en tres niveles de deficiente, regular y optimo, por lo que podemos decir que el 60% de los encuestados consideran que el nivel de engagement se sitúa en regular, el 25% se encuentra en un nivel óptimo y el 15 % se encuentra en el nivel deficiente. Por lo tanto, estos resultados nos llevan a deducir que los colaboradores regularmente están comprometidos dentro de la institución.

**Tabla 9**

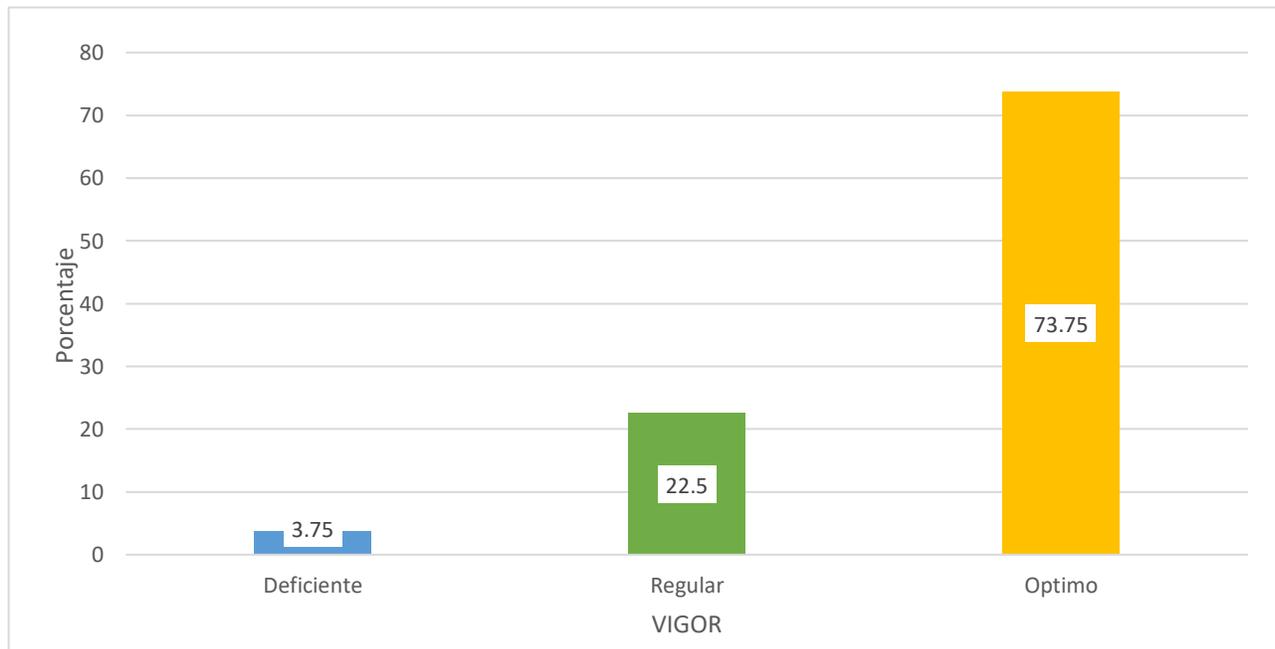
*Resultados de la dimensión vigor*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	3,8	3,8	3,8
	Regular	18	22,5	22,5	26,3
	Optimo	59	73,8	73,8	85,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

**Figura 3**

*Nivel porcentual de la dimensión de vigor de la variable de engagement de los colaboradores de la institución.*



Interpretación:

Conforme a la tabla 9 y figura 3 podemos visualizar en cuanto a la dimensión de vigor a considerado las respuestas de los encuestados que se situaron en tres niveles de deficiente, regular y optimo, donde podemos decir que el 73,75% de los encuestados consideran un nivel óptimo en la dimensión de vigor, mientras el 22.5% se encuentra en un nivel regular y por último el 3.75% se sitúa de manera deficiente se visualiza el vigor en los trabajadores de la institución.

Por lo tanto, se puede observar que en la presente dimensión vigor presenta un nivel óptimo que se encuentra en los trabajadores de la institución.

### **Tabla 10**

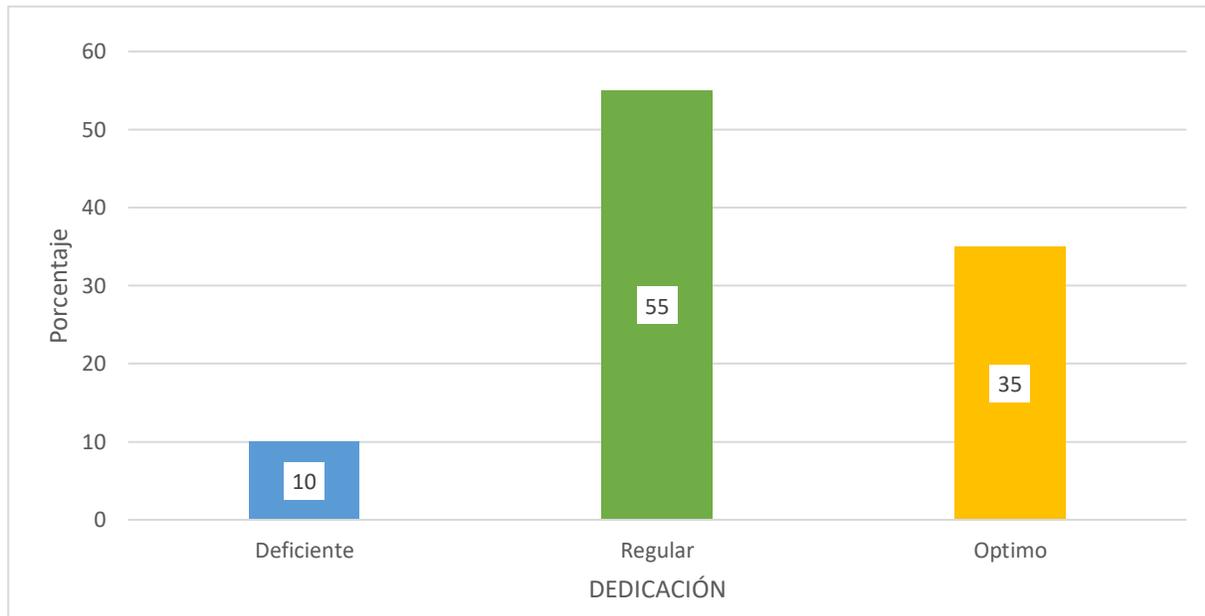
*Resultados de la dimensión dedicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	10,0	10,0	10,0
	Regular	44	55,0	55,0	65,0
	Optimo	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

#### Figura 4

*Nivel porcentual de la dimensión dedicación de la variable de engagement de los colaboradores de la institución.*



#### Interpretación:

Acorde a la tabla 10 y figura 4 podemos visualizar que la dimensión dedicación, considerando las respuestas de los encuestados que se situaron en tres niveles de deficiente, regular, optimo, donde podemos decir que el 55% de los encuestados consideran el nivel de regular en la dimensión dedicación, mientras el 35% se encuentra en un nivel óptimo y el 10% se sitúa de manera deficiente se visualiza la dedicación de cada colaborador en la institución.

Por lo tanto, se puede observar que en la presente dimensión dedicación presenta un nivel regular que se encuentra en los trabajadores de la institución.

**Tabla 11**

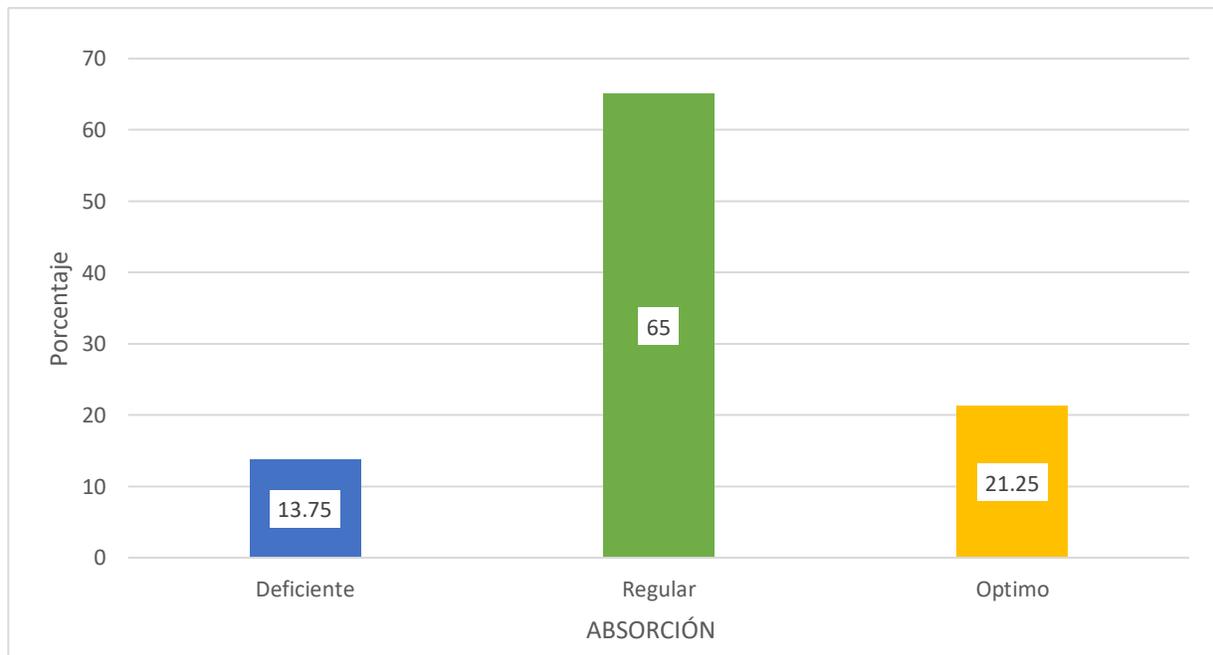
*Resultados de la dimensión absorción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	13,8	13,8	13,8
	Regular	52	65,0	65,0	78,8
	Optimo	17	21,3	21,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

**Figura 5**

*Nivel porcentual de la dimensión de absorción de la variable de engagement de los colaboradores de la institución.*



Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla 11 y figura 5 que la dimensión de absorción a considerado las respuestas de los encuestados que se situaron en tres niveles de deficiente, regular, optimo, donde podemos decir que el 65% de los encuestados consideran el nivel de regular en la dimensión de absorción, mientras el 21.25% se encuentra en un nivel óptimo y el 13.75% se sitúa de manera deficiente se visualiza la absorción de cada colaborador en la institución.

Por lo tanto, se puede observar que en la presente dimensión de absorción presenta un nivel regular que se encuentra en los trabajadores de la institución.

**Tabla 12**

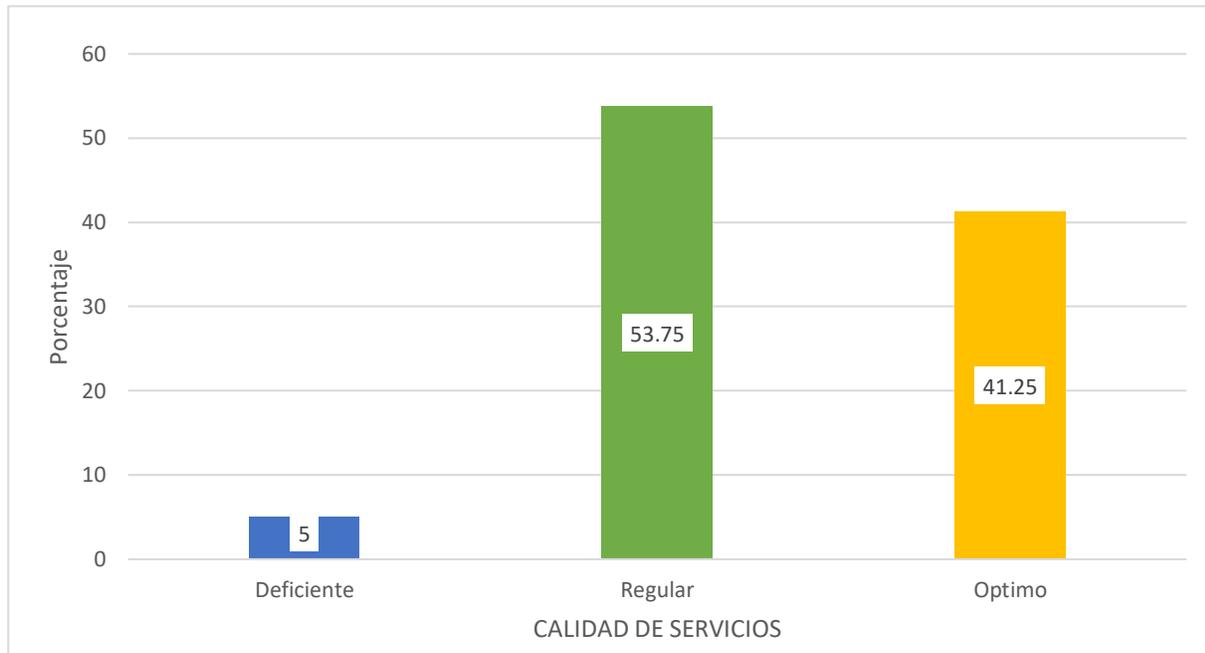
*Distribución total de la frecuencia de la variable de calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	5,0	5,0	5,0
	Regular	43	53,8	53,8	58,8
	Optimo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

## Figura 6

*Distribución porcentual de calidad de servicios de los colaboradores de la institución.*



### Interpretación:

En relación con la tabla 12 y figura 6 podemos de la variable calidad de servicios se puede visualizar que considerando las respuestas de los encuestados se situaron en tres niveles de deficiente, regular y optimo, por lo que podemos decir que el 53.75% de los encuestados consideran el nivel de regular podemos encontrar calidad de servicio, el 41.25% se encuentra en un nivel óptimo y el 5% se encuentra en el nivel deficiente. Por lo tanto, estos resultados nos llevan a deducir que los colaboradores regularmente presentan una calidad de servicio adecuada dentro de la institución.

**Tabla 13**

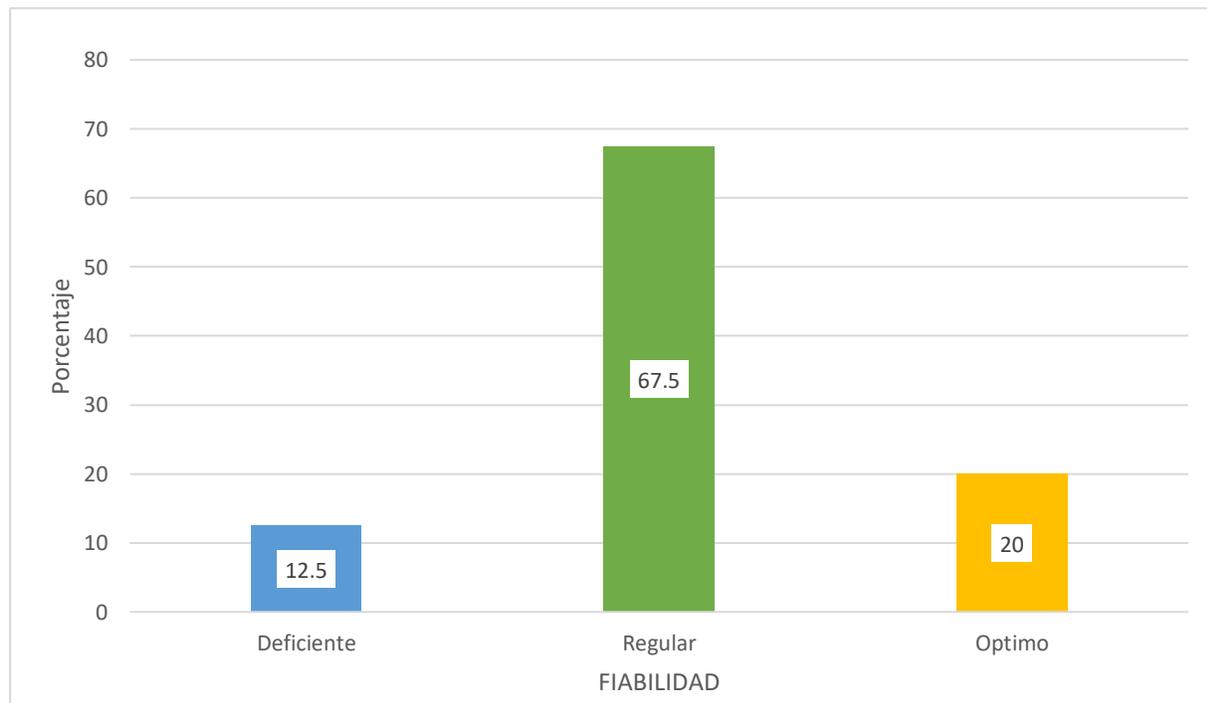
*Resultados de la dimensión fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	12,5	12,5	12,5
	Regular	54	67,5	67,5	80,0
	Optimo	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

**Figura 7**

*Nivel porcentual de la dimensión de fiabilidad de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución.*



Interpretación:

Con referencia a la tabla 13 y figura 7 se puede visualizar la dimensión de fiabilidad a considerando las respuestas de los encuestados que se situaron en tres niveles de deficiente, regular y óptimo, donde podemos decir que el 67.5% de los encuestados consideran un nivel óptimo en la dimensión fiabilidad, mientras el 20% se encuentra en un nivel regular y por último el 12,5% se sitúa de manera deficiente se visualiza la fiabilidad en los trabajadores de la institución.

Por lo tanto, estos resultados se pueden observar que en la presente dimensión de fiabilidad presenta un nivel regular que se encuentra en los trabajadores de la institución.

**Tabla 14**

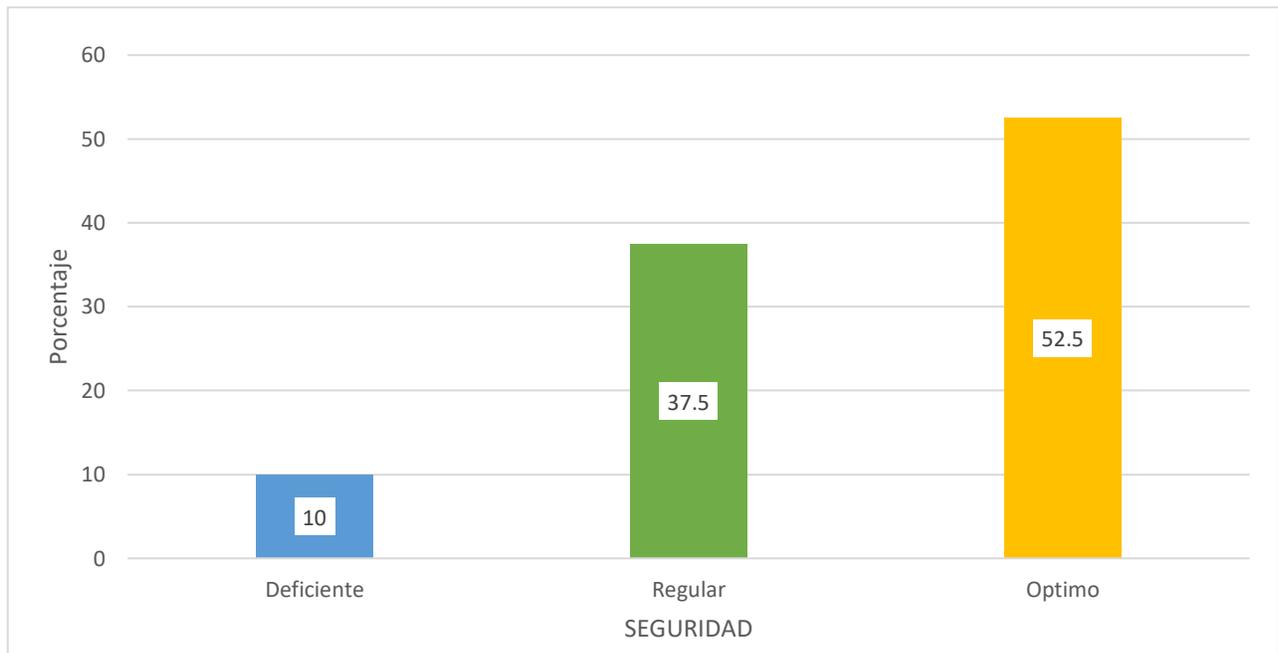
*Resultados de la dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	10,0	10,0	10,0
	Regular	30	37,5	37,5	47.5
	Optimo	42	52,5	52,5	62.5
Total		80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

**Figura 8**

*Nivel porcentual de la dimensión de seguridad de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución.*



Interpretación:

Como podemos visualizar en la tabla 14 y figura 8 la dimensión de seguridad también a considerando las respuestas de los encuestados que se situaron en tres niveles de deficiente, regular y optimo, donde podemos decir que el 52,5% de los encuestados consideran el nivel de optimo en la dimensión seguridad, mientras el 37,5% se encuentra en un nivel regular y por último el 10% se sitúa de manera deficiente se visualiza lo que es seguridad en los trabajadores de la institución.

Por lo tanto, se puede observar que en la presente dimensión de seguridad presenta un nivel óptimo que se encuentra en los trabajadores de la institución.

**Tabla 15**

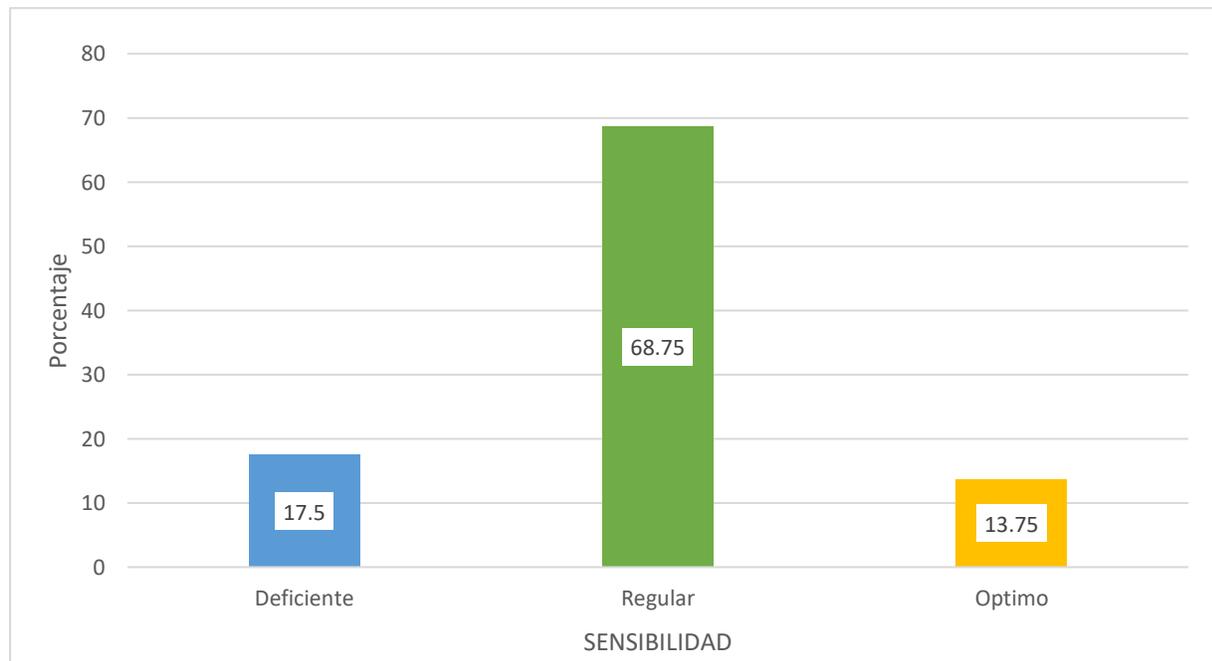
*Resultados de la dimensión sensibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	17,5	17,5	71,5
	Regular	55	68,8	68,8	86,3
	Optimo	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

**Figura 9**

*Nivel porcentual de la dimensión de sensibilidad de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución.*



Interpretación:

Con respecto a la tabla 15 y figura 9 podemos visualizar la dimensión de sensibilidad también considerando las respuestas de los encuestados que se situaron en tres niveles de deficiente, regular y optimo, donde podemos decir que el 68,75% de los encuestados consideran el nivel de regular en la dimensión sensibilidad, mientras el 17,5% se encuentra en un nivel deficiente y por último el 13,75% se sitúa de manera deficiente se visualiza lo que es seguridad en los trabajadores de la institución.

Por lo tanto, se puede observar que en la presente dimensión de sensibilidad presenta un nivel regular que se encuentra en los trabajadores de la institución.

**Tabla 16**

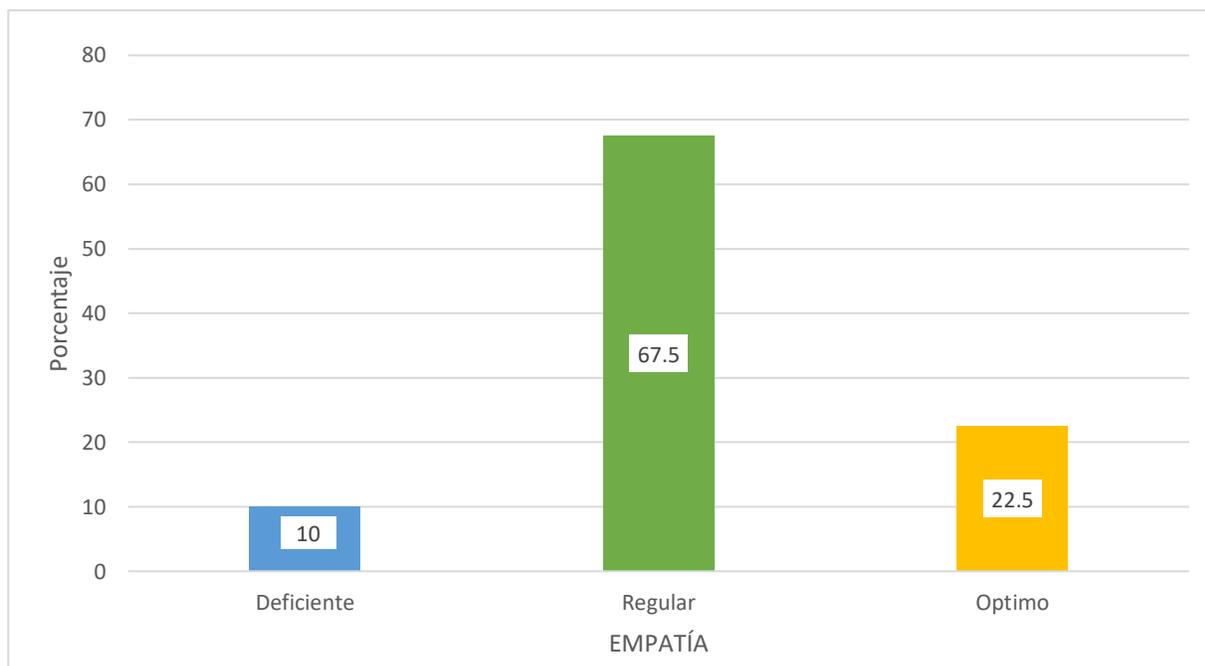
*Resultados de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	10,0	10,0	10,0
	Regular	54	67,5	67,5	77,5
	Optimo	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos SPSS

**Figura 10**

*Nivel porcentual de la dimensión de empatía de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución.*



Interpretación:

En relación a la tabla 16 y figura 10 podemos visualizar la dimensión de empatía considerando las respuestas de los encuestados que se situaron en tres niveles de deficiente, regular y óptimo, donde podemos decir que el 67,5% de los encuestados consideran el nivel de regular en la dimensión empatía, mientras el 22,5% se encuentra en un nivel óptimo y por último el 10% se sitúa de manera deficiente se visualiza la empatía en los trabajadores de la institución.

Por lo tanto, se puede observar que en la presente dimensión de empatía presenta un nivel regular que se encuentra en los trabajadores de la institución.

**Tabla 17**

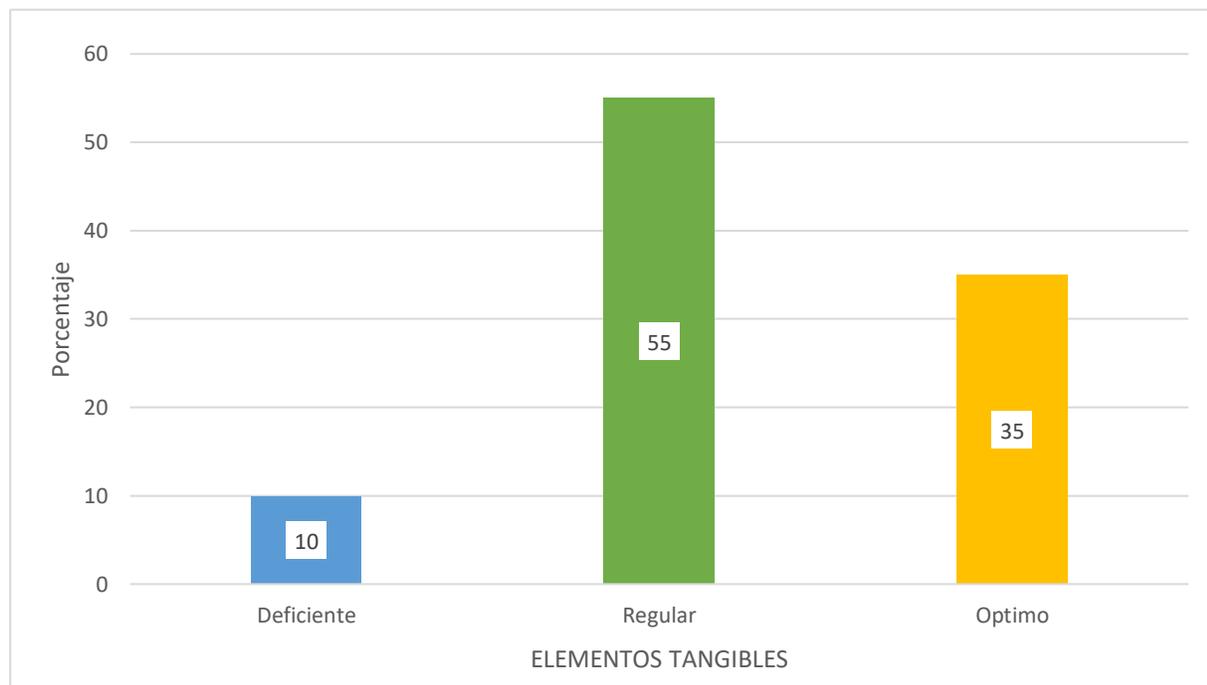
*Resultados de la dimensión elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	10,0	10,0	10,0
	Regular	44	55,0	55,0	65,0
	Optimo	28	35,0	35,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

**Figura 11**

*Nivel porcentual de la dimensión de elementos tangibles de la variable de calidad de servicio de los colaboradores de la institución.*



Interpretación:

Acorde a la tabla 17 y figura 11 podemos visualizar la dimensión de elementos tangibles considerando las respuestas de los encuestados que se situaron en tres niveles de deficiente, regular y óptimo, donde podemos decir que el 55% de los encuestados consideran el nivel de regular en la dimensión elementos tangibles, mientras el 35% se encuentra en un nivel óptimo y por último el 10% se sitúa de manera deficiente se visualiza los elementos tangibles en los trabajadores de la institución.

Por lo tanto, se puede observar que en la presente dimensión de elementos tangibles tiene presenta un nivel regular que se encuentra en los trabajadores de la entidad.

## 4.2. Análisis inferencial

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis prueba de normalidad

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

#### Nivel de confianza

Confianza 95%

Significancia 5%

#### Criterio:

Si  $p \leq 0.05$  rechazamos la H0 y acepto la Ha

Si  $p > 0.05$  rechazamos la Ha y acepto la H0

### Tabla 18

#### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
ENGAGEMENT	,082	80	,200*
CALIDAD DE SERVICIO	,091	80	,099

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En relación a nuestra tesis se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra empleada es mayor de 50 participantes, por lo cual el p valor de engagement se sitúa en 0.200 y el p valor de calidad de servicio es 0.999, en consecuencia, a que ambos son mayores a 0.05 por lo cual los datos tienen una

procedencia de una distribución normal lo que determina que se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis del investigador.

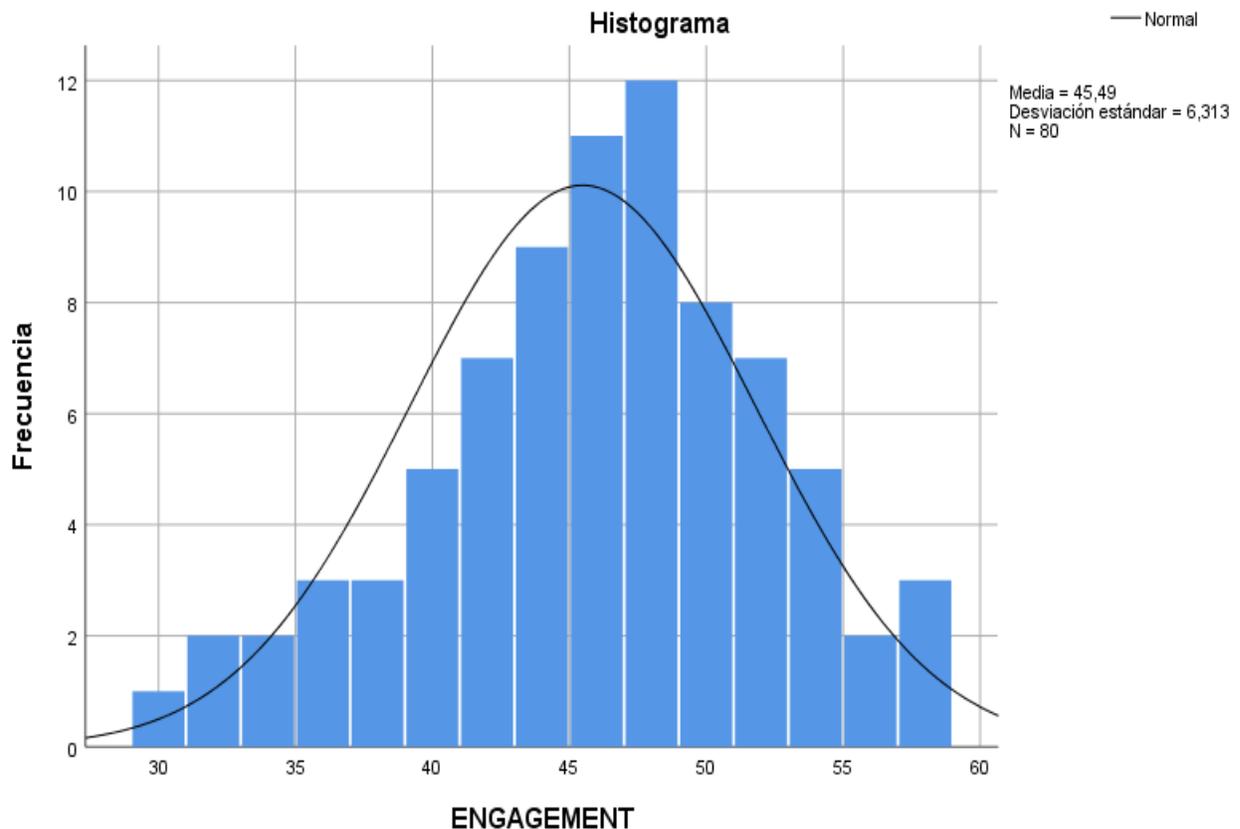
Acorde al resultado presentado nos indica que, si existe una relación significativa en cuanto a las variables engagement y calidad de servicios en la institución, correspondiendo al uso de los estadísticos paramétricos lo cual aplicaremos la estadística de Pearson.

### Campana de Gauss

Verificación de distribución de datos por variable.

**Figura 12**

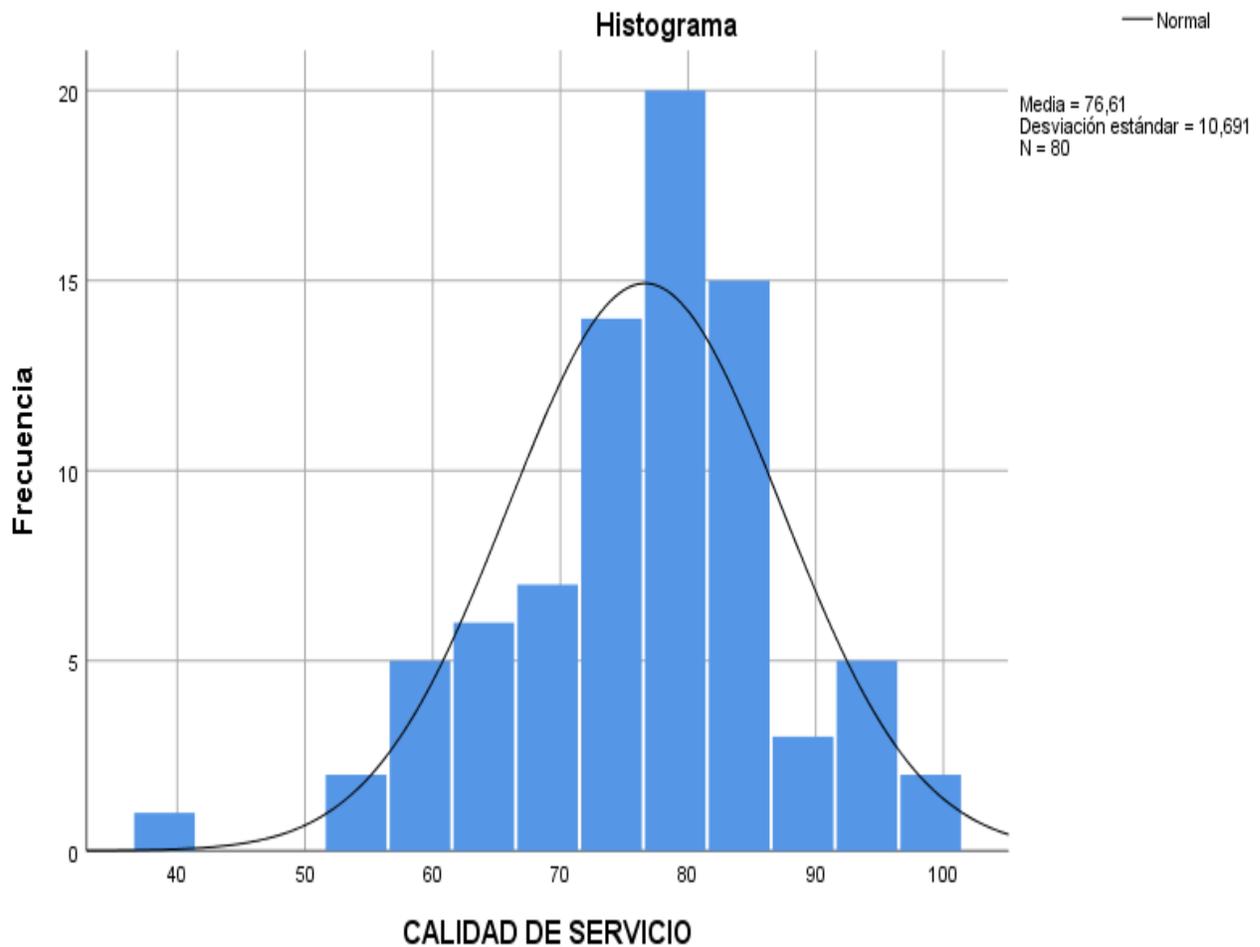
*Distribución de datos de la variable engagement*



Interpretación: En relación a la presente campana de gauss que se distribuye la probabilidad de la variable engagement tiene una distribución simétrica. Conforme a los datos de Kolmogorov-Smirnov se puede visualizar que para engagement es  $p=0,082 > 0.05$  en consecuencia, los datos que provienen del tamaño de la muestra tienen una distribución normal. Concluyo que para contrastar la hipótesis se empleara los estadísticos paramétricos lo cual aplicaremos la estadística de Pearson.

**Figura 13**

*Distribución de datos de la variable calidad de servicio*



Interpretación: Con respecto a la presente campana de gauss que se distribuye la probabilidad de la variable calidad de servicio tiene una distribución simétrica. Conforme a los datos de Kolmogorov-Smirnov se puede visualizar que para calidad de servicio es  $p=0,091 > 0.05$  en consecuencia, los datos que provienen del tamaño de la muestra tienen una distribución normal. Concluyo que para contrastar la hipótesis se empleara los estadísticos paramétricos lo cual aplicaremos la estadística de Pearson.

### Hipótesis general

**Ho.** El Engagement no tiene relación significativa con la calidad de servicios de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Ha.** El Engagement tiene relación significativa con la calidad de servicios de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Tabla 19**

*Correlación entre engagement y calidad de servicio*

Correlaciones			
		ENGAGEMENT	CALIDAD DE SERVICIO
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se observa que de acuerdo al coeficiente de correlación (0,823) es positiva alta y además es significativa (Sig.=0.000 <  $p=0.05$ ). Concluyo que existe

correlación entre mis variables engagement y calidad de servicio en la institución en consecuencia, se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

### Hipótesis específico

#### Prueba de hipótesis específico 1

**Ho.** No existe relación significativa entre engagement y fiabilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Ha.** Existe relación significativa entre el engagement y la fiabilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

#### Tabla 20

*Correlación entre engagement y fiabilidad*

		<b>Correlaciones</b>	
		ENGAGEMENT	FIABILIDAD
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	1	,613**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
FIABILIDAD	Correlación de Pearson	,613**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Conforme se visualiza en el coeficiente de correlación (0,613) es positiva moderada y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05). Concluyo que existe correlación entre mi variable engagement y la dimensión fiabilidad en la institución, por consiguiente, se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

## Prueba de hipótesis específico 2

**Ho.** No existe relación significativa entre el engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Ha.** Existe relación significativa entre el engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Tabla 21**

*Correlación entre engagement y seguridad*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>ENGAGEMENT</b>	<b>SEGURIDAD</b>
<b>ENGAGEMENT</b>	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
<b>SEGURIDAD</b>	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Con respecto al coeficiente de correlación se visualiza un resultado de (0,684) por lo cual es positiva moderada y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05). Concluyo que existe relación significativa entre mi variable engagement y la dimensión seguridad en la institución, por consiguiente, se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

### Prueba de hipótesis específico 3

**Ho.** No existe relación significativa entre el engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Ha.** Existe relación significativa entre el engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Tabla 22**

*Correlación entre engagement y sensibilidad*

		Correlaciones	
		ENGAGEMENT	SENSIBILIDAD
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	1	,647**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
SENSIBILIDAD	Correlación de Pearson	,647**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Conforme se puede visualizar al coeficiente de correlación (0,647) es positiva moderada y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05). Concluyo que existe relación significativa entre mi variable engagement y la dimensión seguridad en la institución, por consiguiente, se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

#### Prueba de hipótesis específico 4

**Ho.** No existe relación significativa entre el engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Ha.** Existe relación significativa entre el engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Tabla 23**

*Correlación entre engagement y empatía*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>ENGAGEMENT</b>	<b>EMPATÍA</b>
<b>ENGAGEMENT</b>	Correlación de Pearson	1	,799**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
<b>EMPATÍA</b>	Correlación de Pearson	,799**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Con respecto al coeficiente de correlación se visualiza un resultado de (0,799) por lo cual es positiva alta y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05). Concluyo que existe relación significativa entre mi variable engagement y empatía, por consiguiente, se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

### Prueba de hipótesis específico 5

**Ho.** No existe relación significativa entre el engagement y los elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

**Ha.** Existe relación significativa entre el engagement y los elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

### Tabla 24

*Correlación entre engagement y elementos tangibles*

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>ENGAGEMENT</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>
<b>ENGAGEMENT</b>	Correlación de Pearson	1	,594**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Correlación de Pearson	,594**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Conforme se visualiza al coeficiente de correlación (0,594) es positiva moderada y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05). Concluyo que existe relación significativa entre mi variable engagement y la dimensión fiabilidad en la institución, por consiguiente, se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

## V. DISCUSIÓN

Respecto a este capítulo presento la contrastación de nuestros resultados conseguidos con investigaciones de otros autores, donde es indispensable determinar sus procesos y hallazgos que sirvan de comparación o discrepancia para extender nuestra investigación.

Respecto a los resultados obtenidos estadísticamente en cuanto a la hipótesis general, señala que el engagement tiene relación significativa con la calidad de servicios de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. Conforme lo indica la correlación de Pearson de 0.823 y presenta una significancia de (Sig.=0.000 < p=0.05). En lo cual se admite la hipótesis alterna donde presenta los datos en una distribución normal. Acorde a estos resultados obtenidos discrepamos con (Henríquez López, 2017), en su tesis titulado “El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017”, donde nos indica que muestra un nivel bajo en el compromiso laboral de sus colaboradores debido a un nivel alto de estrés, lo cual tiene un impacto directo en la calidad de servicios.

En la presente tesis determinamos que el engagement presenta un impacto directo con calidad de servicio en los colaboradores ya que intervienen varios indicadores que complementan al desarrollo de cada trabajador, dado que si los trabajadores están comprometidos con la organización se verá reflejado en la calidad de servicios que presenta una institución.

Del mismo modo está alineado con el modelo teórico de los Recursos y Demandas laborales de Xanthopoulou et al. (como se citó en Vargas Mendoza y Estrada Mejía, 2016), donde nos menciona que el bienestar y el adecuado rendimiento laboral de los colaboradores dependen de los recursos laborales que están conformados por los aspectos físicos, sociales y organizacionales, ya que de esta manera los trabajadores pueden reducir las exigencias laborales, además que existen distintos tipos de trabajadores donde un trabajador de engagement mantiene un nivel alto en el trabajo.

Así mismo está comprendido dentro del modelo Servqual de Matsumoto Nishizawa (2014), argumenta que al conocer las expectativas de los trabajadores y como ellos aprecian el servicio podemos precisar cómo se presenta la calidad de servicio en una organización. De esta manera nos permitirá analizar y conocer las expectativas de los aspectos cuantitativos y cualitativos de nuestros usuarios para conocer el nivel de calidad de servicio que le ofrecemos a la comunidad distrital de mi Perú. Es por eso por lo que es demasiado importante conocer como reciben y evalúan la calidad de Servio por parte de la municipalidad.

Referente a la hipótesis específica 1, señala que el engagement tiene relación significativa con la dimensión de fiabilidad en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. Conforme lo indica la correlación de Pearson de 0,613 y presenta una significancia de (Sig.=0.000 < p=0.05) es positiva moderada, donde se admite la hipótesis alterna la cual presenta los datos en una distribución normal, lo cual coinciden con la investigación de Chero y Córdova (2018), en su tesis “Cultura Organizacional y su relación con el Engagement Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-2018”, donde su objetivo fue establecer la relación entre ambas variables, en la cual nos señala que esta investigación la cultura organizacional en la municipalidad de independencia tiene un grado promedio, lo que significa que los empleados no presentan de manera adecuada una participación, coherencia, adaptabilidad y misión claramente definidas de la organización, por lo cual esta situación es muy semejante a la institución de estudio y puede ser objeto de contrastación debió a que cuenta con distintos factores que las hacen semejantes, la población encuestada es similar y el rubro de ambas son instituciones públicas por lo cual se puede afirmar que el estudio citado respalda los resultados obtenidos.

Referente a la hipótesis específica 2, señala que si existe relación significativa entre el engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. Con respecto al coeficiente de correlación de Pearson se obtiene un resultado de 0,684 y presenta una significancia de (Sig.=0.000 < p=0.05). Por lo cual es positiva moderada y además coinciden con la investigación de Diaz Salazar (2017), en su tesis “Percepción de la calidad de servicio

de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paján 2017”, como propósito es analizar la calidad de servicios que se da en el sector de gestión tributaria. En cuanto a esta investigación se obtiene un resultado de un valor promedio es de 3.3 lo cual mantiene un nivel medio, por lo cual es importante impulsar una cultura de compromiso por parte de los colaboradores lo que dará un buen resultado en la calidad brindada ofreciendo un servicio seguro.

Por lo que concluyeron que es fundamental el compromiso que debe tener cada colaboradore, puesto que esto le permitirá a la institución un buen resultado en la calidad brindada teniendo un servicio seguro.

Referente a la hipótesis específica 3, señala que si existe relación significativa entre el engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. Con respecto al coeficiente de correlación se obtiene un resultado de correlación de Pearson es de 0,647 y además presenta una significancia de (Sig.=0.000 < p=0.05), lo cual es positiva moderada estos resultados concuerdan con la investigación de Klein et al. (2018), en su artículo “Quality of working life: Parameters and evaluation in the public service” donde su objetivo fue establecer las especificaciones en evaluación de la calidad de vida laboral, se obtiene los resultados que los trabajadores que se sitúan en un servicio público perciben diferentes percepciones.

Por lo cual se determinó que acoger e implementar medidas adecuadas que conlleven a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores ayudaran no solo a que los trabajadores se sientan identificados con la organización si no a mejorar sus capacidades innovadoras, laborales y emocionales.

Referente a la hipótesis específica 4, señala que si existe relación significativa entre el engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. Con respecto al coeficiente de correlación se obtiene un resultado de 0,799 por lo cual es positiva alta y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05). Estos resultados presentan coherencia con la investigación de Risley (2020), en su artículo de investigación “Maintaining Performance and Employee Engagement During the COVID-19 Pandemic”, donde su

objetivo fue redactar los elementos necesarios que llevan a un nuevo marco innovador para la administración de desempeño. Los resultados obtenidos fueron que se debe incentivar a los trabajadores para permitir un mejor desempeño laboral, manteniendo con transparencia las prácticas con evidencia y como mejorar nuevos procesos, considerando aportaciones y mejoras con un enfoque personal permitiendo desarrollar una comunicación mejorada. El compromiso eficaz puede generar grandes desempeños para la organización, teniendo un enfoque de liderazgo y empatía que inspiren a los colaboradores. Además, que pueda brindar a las organizaciones un nivel de atención con la finalidad de adaptarse al gusto del consumidor y comprende el esmero y la atención individual que la organización promueve a sus consumidores.

En cuanto a la última hipótesis específica 5, señala que si existe relación significativa entre el engagement y los elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. Obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0,594 lo cual es positiva moderada y tiene una significancia de (Sig.=0.000 < p=0.05). Estos resultados presenta una coherencia con la tesis de Gastelo Quezada (2017) la cual se denomina “Propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL Corongo – Ancash, 2017”, su propósito es preparar sugerencias para perfeccionar la calidad de servicio en la UGEL es donde se obtuvo como resultado un nivel regular, asimismo determinan como conclusión que se debe tomar en cuenta los elementos tangibles en una organización ya que de ese modo se podrá satisfacer las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo mejorar la calidad del trabajo lo que hará que sus actividades de cada colaborador se desarrollen mejor.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

A partir de los resultados de la hipótesis general se puede establecer la relación que existe entre el engagement y calidad de servicio de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. de acuerdo con el coeficiente de correlación (0,823) es positiva alta y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05). por lo cual si existe relación significativa entre el engagement y calidad de servicio

### **Segunda**

A partir de los resultados de la hipótesis específica 1, se puede establecer la relación que existe entre el engagement fiabilidad de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. De acuerdo coeficiente de correlación (0,613) es positiva moderada y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05).

### **Tercera**

A partir de los resultados de la hipótesis específica 2. se puede establecer la relación que existe entre el engagement y seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. Con respecto al coeficiente de correlación se visualiza un resultado de (0,684) por lo cual es positiva moderada y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05).

### **Cuarta:**

Partir de los resultados de la hipótesis específica 3. se puede establecer la relación que existe entre el engagement y sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. coeficiente de correlación (0,647) es positiva moderada y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05).

### **Quinta**

A partir de los resultados de la hipótesis específica 4. se puede establecer la relación que existe entre el engagement y empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. Con respecto al coeficiente de correlación se visualiza un resultado de (0,799) por lo cual es positiva alta y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05).

### **Sexta**

A partir de los resultados de la hipótesis específica 4. se puede establecer la relación que existe entre el engagement y elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021. de correlación (0,594) es positiva moderada y además es significativa (Sig.=0.000 < p=0.05).

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Acorde a los datos obtenidos se sugiere que la institución tome en cuenta la relación que existe entre engagement y calidad de servicios de colaboradores, con la finalidad de no solo fortalecer el nivel de compromiso, si no de continuar con programas de capacitación continua por lo que ayudara a ampliar sus competencias, de tal manera que se percibirá mediante una la calidad de servicio adecuada.

### **Segunda**

Se sugiere que la institución continúe con los controles de puntualidad ya que así se verá reflejado la confianza y el compromiso de cada trabajador dentro de su área de trabajo lo que fortalecerá el engagement con la fiabilidad de los colaboradores.

### **Tercera**

Se sugiere que la institución considere de suma importancia implementar estrategias organizacionales orientadas a mejorar el servicio de seguridad ciudadana, para promover un servicio que esté acorde con las expectativas de los ciudadanos, asimismo que persistan en la evaluación continua lo que permitirá tener un nivel adecuado de engagement con la seguridad.

### **Cuarta**

Se sugiere que la institución desarrolle un programa de capacitaciones continuas con el objetivo que los trabajadores presenten una capacidad de respuesta optima, del mismo modo que presenten una disposición por resolver problemas de manera inmediata lo que fomentaría un crecimiento continuo de los colaboradores en cuanto a la sensibilidad dentro la institución.

**Quinta:**

Se sugiere que la institución considere desarrollar talleres de interacción para fortalecer la comunicación asertiva entre cada trabajador, del mismo modo brindar una dedicación de tiempo a los colaboradores para desarrollar capacidades y conocimientos que ayudaran a fortalecer una atención adecuada a los ciudadanos.

**Sexta:**

Para finalizar se sugiere que la institución considere de suma importancia la evaluación continua de equipo, materiales e imagen personal de los trabajadores ya que de esa manera fortalecerá su imagen institucional.

## REFERENCIAS

- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. Shallom. <https://es.calameo.com/read/004416166f1d9df980e62>
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F. D. R., & Sangerman Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Chero Albornoz, L., & Cordova Chavez, L. (2018). *Cultura Organizacional y su relación con el Engagement Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-2018*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26417/Chero\\_ALV-Cordova\\_CLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26417/Chero_ALV-Cordova_CLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CONCYTEC. (2019). Código Nacional de la Integridad Científica. *Concytec*, 1–17. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Cuenya, L., & Ruetti, E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 19(2), 271–277. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80415435009.pdf>

- Davis, B. (2021). What is descriptive research design according to Creswell? *MVOrganizing*.  
<https://www.mvorganizing.org/what-is-descriptive-research-design-according-to-creswell/>
- De Rada, V. D., & Martínez, V. (2020). Household sampling designs: Differences and similarities between probability sampling and route and quota sampling. *Revista Espanola de Investigaciones Sociologicas*, 171, 23–42. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.171.23>
- Delgado Vaquero, D., & Morales Díaz, J. (2019). Estimating a Credit Rating for Accounting Purposes: A Quantitative Approach. *Estudios de Economía Aplicada*, 36(2), 459. <https://doi.org/10.25115/eea.v36i2.2539>
- DeVellis, R. F. (2003). *Scale Development Theory and Applications* (2.a ed.). SAGE Publications. <https://fliphtml5.com/wmkd/bibu/basic>
- Diaz Salazar, J. A. (2017). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9898/diaz\\_s\\_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9898/diaz_s_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista Mexicana de Investigacion Educativa*, 21(70), 929–949.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662016000300929](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662016000300929)
- França, F. D. P., & Dias, T. L. (2021). Validity and Reliability of the Perceptions of Academic Stress Scale. *Psicologia - Teoria e Prática*, 23(1), 1–21.  
<https://doi.org/10.5935/1980-6906/ePTPPA13041>

- Francis, H., & Keegan, A. (2020). The Ethics of Engagement in an Age of Austerity: A Paradox Perspective. *Journal of Business Ethics*, 162(3), 593–607. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3976-1>
- Ferraro, E. F. (2020). *Investigations in the Workplace*. <https://www.i-sight.com/resources/setting-objectives-for-workplace-investigations/>
- Gastelo Quezada, M. (2017). *Propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL Corongo – Ancash*, 2017. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27777/gastelo\\_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27777/gastelo_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- GO integro. (2017). *Employee Engagement*. [https://mktg.gointegro.com/hubfs/PDF/Los 3 desafios del Employee Engagement en 2017/GOintegro %5BLos 3 desafios del Employee Engagement en 2017%5D.pdf](https://mktg.gointegro.com/hubfs/PDF/Los%203%20desafios%20del%20Employee%20Engagement%20en%202017/GOintegro%20Los%203%20desafios%20del%20Employee%20Engagement%20en%202017.pdf)
- Gonzales, D., Alvarado, C., & Marín, C. (2017). Diseño Y Validación De Una Encuesta Para La Caracterización D E Unidades De Producción Caprina. *Revista de La Facultad de Ciencias Veterinarias, UCV*, 58(2), 68–74. <https://www.redalyc.org/pdf/3731/373154833005.pdf>
- Henríquez López, L. (2017). *El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo*, 2017. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11511/henriquez\\_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11511/henriquez_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., Collado Fernández, C., & Lucio Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed ). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Khalifa, M. (2020). *What are sampling methods and how do you choose the best one?*.  
[https://s4be.cochrane.org/blog/2020/11/18/what-are-sampling-methods-and-how-do-you-choose-the-best-one/?preview\\_id=16165](https://s4be.cochrane.org/blog/2020/11/18/what-are-sampling-methods-and-how-do-you-choose-the-best-one/?preview_id=16165)
- Klein, L. L., Pereira, B. A. D., & Lemos, R. B. (2018). Quality of working life: Parameters and evaluation in the public service. In *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3). 1-34.  
<https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190134>
- Lama Zubirán, P., Lama García, A., & Castillo Mussot, M. (2021). In the opinion of scientists: are there rules in research? Pilot study on the most widespread rules of scientific research. *Uniciencia*, 35(1), 1-17.  
<https://doi.org/10.15359/RU.35-1.17>
- Leonard L. Berry, A. Parasuraman, and V. A. Z. (1995). The service-Quality Puzzle. In *Reading Research Quarterly*, 30 (2), 35–43.  
[https://www.academia.edu/17155800/The\\_service\\_quality\\_puzzle?auto=download](https://www.academia.edu/17155800/The_service_quality_puzzle?auto=download)
- Lescano Rodriguez, W. X. (2018). *Compromiso laboral del personal administrativo y calidad de servicio al usuario municipalidad provincial de huaura - huacho*, 2018 (Tesis, Universidad Jose Faustino Sanchez Carrion).  
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2194/LESCANO RODRIGUEZ WENDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2194/LESCANO%20RODRIGUEZ%20WENDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Llangueta Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo).  
([https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz\\_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y))

- Lorente, L., & Vera, M. (2010). *Las organizaciones saludables “El engagement en el trabajo.”*, 16–21. <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181–209.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client’s Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123.  
<https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- Organización Panamericana de Salud (OPS). (2020, 28 de febrero). *Actualización Epidemiológica Nuevo coronavirus (COVID-19)*.  
<https://www.paho.org/sites/default/files/2020-02/2020-feb-28-phe-actualizacion-epi-covid19.pdf>
- Otero ortega, A. (2018). *Enfoques de investigación*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo\\_Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pancorbo Anaya, I. (2018). *Evaluación del desempeño y la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24787/Pancorbo\\_AIJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24787/Pancorbo_AIJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Pumacayo Palomino, I. I., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, J. S., Vasquez Tomás, M. R., Arrátia Méndez, G. K., & Rodríguez López, J. L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 9(2), 46–63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Risley, C. (2020). Maintaining Performance and Employee Engagement During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Library Administration*, 60(6), 653–659. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1773716>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179–200. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ruiperez, G., & García Cabrero, J. C. (2017). Plagiarism and academic integrity in science. *Vestnik Rossiiskoi Akademii Meditsinskikh Nauk*, 72(4) 299–304. <https://doi.org/10.15690/vramn788>
- Salanova Soria, M., & Schaufeli B, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 109–138. [https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004\\_Salanova-Schaufeli.pdf](https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Salinas Martínez, A. M. (2004). Tips Bioestadísticos. *Ciencia UANL*, 7(1), 121–123. <https://www.redalyc.org/pdf/402/40270120.pdf>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). Escala de Engagement no Trabalho de Utrecht. *UWES Manual – Português BR*, 1, 1–52. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Brazil.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test_manual_UWES_Brazil.pdf)

- Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. C. (2016). *Medición de la calidad en el servicio , como estrategia para la competitividad en las organizaciones ( Measuring quality in service , as a strategy for competitiveness in organizations )*. *Uv. Mx*, 110–117.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Severino, A. J. (2019). Pesquisa educacional: da consistência epistemológica ao compromisso ético. *Revista Ibero-Americana de Estudos Em Educação*, 14(3), 901–916. <https://doi.org/10.21723/riaee.v14i3.12445>
- Stehlik Barry, K., & Babinec, A. J. (2017). *Data Analysis with IBM SPSS Statistics*.  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE2MDY1MzlfX0FO0?sid=885e26cb-c513-451a-9341-3e658f053c71@pdc-v-sessmgr03&vid=2&format=EB>
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte1: Diseño de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 15(3), 6.  
[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
- Stratton, S. J. (2018). Likert Data. *Prehospital and Disaster Medicine*, 33(2), 117–118. <https://doi.org/10.1017/S1049023X18000237>
- Vargas Mendoza, L. M., & Estrada Mejía, W. C. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista Científica Valor Agregado*, 3(1), 35–46.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>
- Zaza, C., & McKenzie, A. (2018). Turnitin® Use at a Canadian University. *The Canadian Journal for the Scholarship of Teaching and Learning*, 9(2).  
<https://doi.org/10.5206/cjsotl-rcacea.2018.2.4>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN GENERAL

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable Engagement	(Salanova y Schaufeli, (2004), definen que el engagement es un estado mental positivo, satisfactorio que está relacionado con las actividades de la organización, que se caracteriza por sus tres dimensiones, vigor, dedicación y absorción. por lo cual no solo es un estado específico y momentáneo, el engagement tiene relación a un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente, que no se enfoca en un objeto, evento o individuo.	La variable engagement será medida mediante las dimensiones Vigor, Dedicación y Absorción.	Vigor	Nivel de autenticidad	pregunta 1 y 2	ORDINAL  1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.-Casi siempre 5.- Siempre	CUESTIONARIO
				Expresión enérgica	pregunta 3 y 4		
			Dedicación	Nivel de desempeño	pregunta 5 y 6		
			Absorción	Entusiasmo	pregunta 7 y 8		
				Nivel de productividad	pregunta 9 y 10		
				Participación activa	pregunta 11 y 12		

<b>Calidad de servicio</b>	Matsumoto Nishizawa (2014), define que “La calidad es la búsqueda constante por parte de las organizaciones, de desarrollar sus actividades de manera correcta y acercarse a la perfección. Las organizaciones deben saber cuáles son las necesidades y que desean de sus clientes porque son los que evaluarán sus expectativas (Lo que esperan de los servicios o productos de la empresa) y sus percepciones (La valoración que van a tener frente a los servicios y productos brindados)”	<b>La variable, Calidad de Servicio, será medida mediante las dimensiones calidad técnica, Aseguramiento, Calidad Funcional y Empatía.</b>	Fiabilidad	Puntualidad	pregunta 13 y 14	CUESTIONARIO
				Confianza	pregunta 15 y 16	
			Seguridad	Servicio Seguro	pregunta 17 y 18	
				Evaluar la gestión	pregunta 19 y 20	
			Sensibilidad	Capacidad de respuesta	pregunta 21 y 22	
				Disposición por resolver problemas	pregunta 23 y 24	
			Empatía	Grado de comunicación y atención	pregunta 25 y 26	
				Dedicación de tiempo	pregunta 27 y 28	
			Elementos Tangibles	Evaluar equipo y materiales	pregunta 29 y 30	
				Imagen personal	pregunta 31 y 32	

Fuente: Elaboración de los autores.

## Anexo 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>MÉTODO</b>
PG: ¿Qué relación existe entre el Engagement y calidad de servicio de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021?	OG: Analizar la relación del Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.	HG: El Engagement tiene relación significativa con la calidad de servicios de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo, 2021.	MÉTODO: Hipotético deductivo ENFOQUE: Cuantitativo TIPO: Aplicativo DISEÑO No experimental y de corte transversal
<b>Problema Específico</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	NIVEL: Descriptivo POBLACIÓN: Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao 2021  MUESTRA: 80 personas  TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: ARTÍCULOS CIENTÍFICOS Técnica de la encuesta  TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS: gráficos y tablas
PE1: ¿Qué relación existe entre el Engagement y la fiabilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021?	OE1: Determinar la relación del engagement y la fiabilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	HE1: Existe relación significativa entre el engagement y la fiabilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	
PE2: ¿Qué relación existe entre el Engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021?	OE2: Determinar la relación del engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	HE2: Existe relación significativa entre el engagement y la seguridad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	
PE3: ¿Qué relación existe entre el Engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021?	OE3: Determinar la relación del engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	HE3: Existe relación significativa entre el engagement y la sensibilidad de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	
PE4: ¿Qué relación existe entre el Engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021?	OE4: Determinar la relación del engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	HE4: Existe relación significativa entre el engagement y la empatía de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	
PE5: ¿Qué relación existe entre el Engagement y los elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021?	OE5: Determinar la relación del engagement y los elementos tangibles de colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	HE5: Existe relación significativa entre el engagement y los elementos tangibles de los colaboradores en tiempo de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callo,2021.	

**Fuente:** Elaboración de los autores

### Anexo 3

### CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: ENGAGEMENT

#### Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar el: Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE: Engagement							
Dimensiones	Indicadores		1	2	3	4	5
Vigor	<b>Nivel de Autenticidad</b>						
	01	¿Se siente usted comprometido con la visión que tiene la Municipalidad Distrital de Mi Perú?					
	02	¿Cree usted que se cumple las políticas internas otorgadas por la institución?					
	<b>Expresión enérgica</b>						
	03	¿Considera usted que dentro de la Municipalidad Distrital de Mi Perú existe trabajar bajo presión?					
Dedicación	04	¿Cree usted que estar motivado en su hora laboral conduce a un desempeño adecuado dentro de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?					
	<b>Nivel de Desempeño</b>						
	05	¿Considera usted que demuestra un interés en lograr los objetivos que le son asignados a su puesto de trabajo?					
	06	¿Cree usted que un entorno de trabajo agradable tenga un impacto significativo en su desempeño laboral ?					
	<b>Entusiasmo</b>						
Absorción	07	¿Cree usted que existe un clima laboral positivo y entusiasta en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?					
	08	¿Con que frecuencia usted asiste a capacitaciones en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?					
	<b>Nivel de productividad</b>						
	09	¿Con que frecuencia su nivel de productividad es evaluado por los supervisores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?					
	10	¿Considera usted que la motivación influye en su nivel de productividad?					
	<b>Participación activa</b>						
11	¿Cree usted que las ideas que aporta son tomadas en cuenta y valoradas en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?						
12	¿Tiene usted la confianza y autorización para resolver problemas y tomar decisiones, de acuerdo a lo que cree que es correcto?						

**¡GRACIAS PORTU APOYO**

## CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

### Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar el: Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE: Calidad de Servicios						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>	<b>Puntualidad</b>					
	01 ¿Cree usted que el tiempo de capacidad de respuesta ante un posible riesgo es el adecuado?					
	02 ¿Considera usted que el tiempo de los operativos preventivos de seguridad ciudadana es el pertinente para realizar intervenciones seguras?					
	<b>Confianza</b>					
	03 ¿Cree usted que el trato al ciudadano que le ofrecen ante una posible queja es el adecuado; inspirándole confianza?					
<b>Seguridad</b>	04 ¿Cree usted que las capacitaciones ayuden al desarrollo más eficiente de sus actividades?					
	<b>Servicio Seguro</b>					
	05 ¿Considera usted que los implementos de seguridad son los adecuados ante un posible riesgo?					
	06 ¿Si un ciudadano presenta dudas ante el servicio usted se muestra dispuesto a aclarar las dudas e inseguridades del usuario?					
	<b>Evaluar la gestión</b>					
<b>Sensibilidad</b>	07 ¿Considera usted que los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, realizan un seguimiento y control continuo de las acciones que ejecutan ante riesgos de seguridad?					
	08 ¿Considera usted que las capacitaciones y evaluaciones al personal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú le permite estar en constante innovación para el bien de la ciudadanía?					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
	09 ¿Cree usted que las recomendaciones y reclamos de las personas son asistidas inmediatamente?					
	10 ¿Considera usted que los resultados que le brindan ante problemas cumplen con las expectativas de las personas?					
<b>Empatía</b>	<b>Disposición por resolver problemas</b>					
	11 ¿Usted como trabajador de la Municipalidad Distrital de Mi Perú se involucra constantemente para ayudar a resolver las quejas de los ciudadanos?					
	12 ¿Cree usted que el equipo de trabajo que se plantea para cada área administrativa o de seguridad esta acta para dar un servicio seguro y confiable?					
<b>Empatía</b>	<b>Grado de comunicación y atención</b>					
	13 ¿Considera usted que la gerencia de la Municipalidad Distrital de Mi Perú tiene la iniciativa para atender de forma inmediata cualquier queja de usted y de sus colegas?					
	14 ¿La labor que realiza usted dentro de la municipalidad es de su completo agrado?					

	<b>Dedicación de tiempo</b>						
	15 ¿Cómo trabajador muestra usted inclinación por las carencias de los ciudadanos?						
	16 ¿Cree usted que la Directiva de la Municipalidad presenta interés por resolver las inquietudes de los trabajadores?						
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Evaluar equipo y materiales</b>						
	17 ¿Cree usted que la gerencia de la Municipalidad Distrital de Mi Perú dispone de equipo moderno para un óptimo trabajo del personal?						
	18 ¿Considera usted que los materiales asociados al servicio deben ser visualmente atractivos para generar una buena imagen de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?						
	<b>Imagen Personal</b>						
	19 ¿Considera usted que tu imagen personales supervisada en su jornada laboral en la Municipalidad ¿Distrital de Mi Perú?						
	20 ¿Considera usted que presentarse a su centro de labor de manera pulcra, genera confianza en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?						

**¡GRACIAS PORTU APOYO!**





Base de datos de respuestas de cuestionario a la muestra de la variable engagement.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		VARIABLE DE ENGAGEMENT											
2		DIMENSION DE VIGOR				DIMENSION DE DEDICACION				DIMENSION DE ABSORCION			
3		EG_V_1	EG_V_2	EG_V_3	EG_V_4	EG_D_5	EG_D_6	EG_D_7	EG_D_8	EG_A_9	EG_A_10	EG_A_11	EG_A_12
4	E 1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
5	E 2	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3
6	E 3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7	E 4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4
8	E 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
9	E 6	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
10	E 7	3	3	4	5	4	5	3	5	4	2	4	4
11	E 8	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
12	E 9	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5
13	E 10	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4
14	E 11	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5
15	E 12	5	5	3	3	4	3	4	5	2	5	1	5
16	E 13	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3
17	E 14	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	E 15	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3
19	E 16	1	3	3	1	1	3	3	2	3	5	3	3
20	E 17	3	4	3	4	5	4	3	5	5	5	3	5
21	E 18	3	3	2	5	5	4	3	3	3	5	3	3
22	E 19	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	1	1
23	E 20	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
24	E 21	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
25	E 22	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
26	E 23	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
27	E 24	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4
28	E 25	3	2	3	4	4	3	3	3	3	5	2	2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		VARIABLE DE ENGAGEMENT											
2		DIMENSION DE VIGOR				DIMENSION DE DEDICACION				DIMENSION DE ABSORCION			
3		EG_V_1	EG_V_2	EG_V_3	EG_V_4	EG_D_5	EG_D_6	EG_D_7	EG_D_8	EG_A_9	EG_A_10	EG_A_11	EG_A_12
29	E 26	5	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3
30	E 27	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	2	3
31	E 28	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5
32	E 29	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4
33	E 30	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4
34	E 31	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
35	E 32	3	4	4	3	5	4	4	4	2	5	2	4
36	E 33	4	1	4	4	5	3	2	3	5	4	3	2
37	E 34	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
38	E 35	5	4	1	5	4	4	4	4	5	5	3	4
39	E 36	5	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3
40	E 37	4	3	4	4	5	4	3	3	2	5	3	3
41	E 38	4	3	4	4	5	4	3	3	2	5	3	3
42	E 39	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
43	E 40	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2
44	E 41	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4
45	E 42	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
46	E 43	2	3	1	4	5	3	2	2	3	3	1	2
47	E 44	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3
48	E 45	5	5	3	5	5	4	4	3	3	5	3	4
49	E 46	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	3	4
50	E 47	4	3	5	4	5	4	3	2	1	5	3	5
51	E 48	3	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	5
52	E 49	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3
53	E 50	5	3	1	3	5	4	3	3	5	4	1	4



Base de datos de respuestas de cuestionario a la muestra de la variable calidad.

1	VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIOS																				
2	DIMENSION DE FIABILIDAD				DIMENSION DE SEGURIDAD				DIMENSION DE SENSIBILIDAD				DIMENSION DE EMPATIA				DIMENSION DE ELEMENTOS TANGIBLES				
3	CS_F_13	CS_F_14	CS_F_15	CS_F_16	CS_SG_17	CS_SG_18	CS_SG_19	CS_SG_20	CS_SB_21	CS_SB_22	CS_SB_23	CS_SB_24	CS_EM_25	CS_EM_26	CS_EM_27	CS_EM_28	CS_ET_29	CS_ET_30	CS_ET_31	CS_ET_32	SUMA
4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	128
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	120
7	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	134
8	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	148
9	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	146
10	5	2	2	3	4	5	5	5	5	2	2	5	4	5	3	4	2	2	4	3	118
11	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
12	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	123
13	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	127
14	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	137
15	2	3	1	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	5	4	3	3	4	3	3	108
16	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	122
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
18	5	3	2	5	4	5	3	5	2	2	5	3	3	4	5	2	3	4	4	5	114
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
20	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	135
21	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	3	119
22	2	2	2	5	2	4	2	4	2	2	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	93
23	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	129
24	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
25	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	135
26	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	134
27	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	119
28	4	3	4	5	5	5	3	5	2	2	4	3	2	4	5	2	2	4	3	5	109

1	VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIOS																				
2	DIMENSION DE FIABILIDAD				DIMENSION DE SEGURIDAD				DIMENSION DE SENSIBILIDAD				DIMENSION DE EMPATIA				DIMENSION DE ELEMENTOS TANGIBLES				
3	CS_F_13	CS_F_14	CS_F_15	CS_F_16	CS_SG_17	CS_SG_18	CS_SG_19	CS_SG_20	CS_SB_21	CS_SB_22	CS_SB_23	CS_SB_24	CS_EM_25	CS_EM_26	CS_EM_27	CS_EM_28	CS_ET_29	CS_ET_30	CS_ET_31	CS_ET_32	SUMA
29	4	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	132
30	3	4	3	4	5	5	4	4	2	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	125
31	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	143
32	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	142
33	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	139
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102
35	3	3	3	5	2	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	114
36	3	5	4	5	2	5	2	3	1	3	4	5	1	5	5	1	2	2	3	5	106
37	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	128
38	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	130
39	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	5	5	112
40	3	2	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	5	5	109
41	3	2	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	5	5	109
42	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	149
43	3	3	4	5	3	1	5	1	5	3	5	2	3	3	1	4	4	5	5	5	106
44	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	102
45	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	3	3	2	3	4	4	115
46	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	91
47	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	2	5	2	120
48	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	2	5	5	3	3	1	3	3	123
49	4	3	3	5	5	5	3	4	3	4	5	5	3	5	5	3	3	5	4	4	127
50	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	1	5	5	3	3	3	5	4	121
51	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	5	128
52	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	3	3	5	5	5	133
53	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	3	5	5	1	1	2	3	2	112



Base de datos de Codificación de variables:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1		ENGAGEMENT					CALIDA DE SERVICIO					
2		EG_V	EG_D	EG_A	EG		CS_F	CS_SG	CS_SB	CS_EM	CS_ET	CS
3	E 1	14	15	16	45		16	16	15	16	16	79
4	E 2	17	16	18	51		15	17	14	15	16	77
5	E 3	13	15	16	44		16	16	16	15	13	76
6	E 4	19	17	15	51		18	18	16	16	15	83
7	E 5	20	20	15	55		20	18	18	19	18	93
8	E 6	15	19	20	54		18	19	20	18	17	92
9	E 7	15	17	14	46		12	19	14	16	11	72
10	E 8	18	19	20	57		20	19	19	20	20	98
11	E 9	14	17	17	48		13	14	15	17	16	75
12	E 10	15	14	17	46		15	18	16	15	17	81
13	E 11	15	18	20	53		18	19	16	15	16	84
14	E 12	16	16	13	45		10	15	10	15	13	63
15	E 13	14	18	15	47		15	13	14	17	16	75
16	E 14	13	12	12	37		12	12	12	12	12	60
17	E 15	13	12	15	40		15	17	12	14	16	74
18	E 16	8	9	14	31		12	12	12	12	12	60
19	E 17	14	17	18	49		17	18	18	14	19	86
20	E 18	13	15	14	42		18	14	16	16	13	77
21	E 19	14	13	8	35		11	12	12	12	11	58
22	E 20	15	17	16	48		17	17	16	15	16	81
23	E 21	19	19	18	56		17	19	18	20	20	94
24	E 22	15	17	17	49		18	19	16	16	17	86
25	E 23	15	17	16	48		18	19	16	16	17	86
26	E 24	15	14	15	44		15	16	15	15	14	75
27	E 25	12	13	12	37		16	18	11	13	14	72
28	E 26	15	18	18	51		17	16	15	17	16	81
29	E 27	16	14	15	45		14	18	14	15	19	80
30	E 28	17	17	20	54		18	18	18	17	18	89

31	E 29	17	16	17	50	18	19	18	18	19	92
32	E 30	18	16	19	53	16	18	17	18	17	86
33	E 31	12	16	12	40	12	12	12	12	14	62
34	E 32	14	17	13	44	14	14	14	14	14	70
35	E 33	13	13	14	40	17	12	13	12	12	66
36	E 34	15	16	17	48	17	17	15	16	15	80
37	E 35	15	16	17	48	17	19	15	16	15	82
38	E 36	14	13	15	42	15	13	13	12	17	70
39	E 37	15	15	13	43	14	11	14	11	16	66
40	E 38	15	15	13	43	14	11	14	11	16	66
41	E 39	20	20	18	58	20	19	16	20	16	91
42	E 40	11	12	13	36	15	10	15	11	19	70
43	E 41	15	14	13	42	10	11	12	12	15	60
44	E 42	13	14	14	41	14	18	15	14	13	74
45	E 43	10	12	9	31	13	10	13	11	13	60
46	E 44	14	17	14	45	20	14	14	14	13	75
47	E 45	18	16	15	49	16	16	17	15	10	74
48	E 46	14	15	17	46	15	17	17	16	16	81
49	E 47	16	14	14	44	18	14	16	14	15	77
50	E 48	14	16	19	49	16	16	13	16	18	79
51	E 49	14	16	16	46	18	19	17	15	18	87
52	E 50	12	15	14	41	16	18	15	14	8	71
53	E 51	14	17	16	47	17	19	18	18	10	82
54	E 52	12	15	14	41	16	18	15	14	7	70
55	E 53	6	10	14	30	8	7	8	7	9	39
56	E 54	12	10	12	34	16	9	12	9	7	53
57	E 55	14	15	18	47	15	18	17	17	14	81
58	E 56	17	17	18	52	16	17	12	14	15	74
59	E 57	13	15	14	42	16	18	12	14	15	75
60	E 58	16	17	13	46	15	16	16	15	15	77
61	E 59	15	15	10	40	16	12	14	10	12	64
62	E 60	13	16	15	44	16	14	14	14	14	72
63	E 61	16	9	12	37	14	12	14	16	17	73
64	E 62	18	20	20	58	20	20	20	20	20	100
65	E 63	13	14	12	39	14	18	15	15	16	78
66	E 64	8	14	11	33	11	10	11	11	12	55
67	E 65	14	18	15	47	17	18	19	16	14	84
68	E 66	18	18	14	50	16	15	17	16	18	82
69	E 67	14	15	17	46	16	16	18	15	18	83
70	E 68	15	17	20	52	16	17	15	18	18	84
71	E 69	18	16	16	50	15	17	16	15	18	81
72	E 70	16	16	16	48	16	17	15	16	17	81
73	E 71	16	15	13	44	13	12	14	15	14	68
74	E 72	15	14	17	46	17	17	15	15	18	82
75	E 73	17	15	15	47	17	17	15	15	17	81
76	E 74	11	13	12	36	17	17	15	14	15	78
77	E 75	13	14	16	43	16	16	17	18	16	83
78	E 76	19	19	15	53	12	14	12	13	18	69
79	E 77	18	16	15	49	16	14	16	16	16	78
80	E 78	15	16	17	48	17	19	14	15	18	83
81	E 79	16	18	18	52	20	19	16	20	18	93
82	E 80	15	18	18	51	17	16	14	17	16	80

## Codificación de Variables con Dimensiones

	CODIFICACION	DESCRIPCION	ITEM	escala y valores	NIVELES	min	max	Diferencia (max-min)	Amplitud (diferencia/niveles)	Intervalos
dimension	EG_V	VIGOR	(1,4)	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	deficiente (1) eficiente (2) muy eficiente (3)	4	20	16	5	deficiente (4-9) eficiente (9-14) muy eficiente (14-19)
dimension	EG_D	DEDICACION	(5,8)			4	20	16	5	deficiente (4-9) eficiente (9-14) muy eficiente (14-19)
dimension	EG_A	ABSORCION	(9,12)			4	20	16	5	deficiente (4-9) eficiente (9-14) muy eficiente (14-19)
variable	EG	ENGAGEMENT	(1,12)			12	60	48	16	deficiente (12-28) eficiente (28-44) muy eficiente (44-60)
dimension	CS_F	FIABILIDAD	(13,16)			4	20	16	5	deficiente (4-9) eficiente (9-14) muy eficiente (14-19)
dimension	CS_SG	SEGURIDAD	(17,20)			4	20	16	5	deficiente (4-9) eficiente (9-14) muy eficiente (14-19)
dimension	CS_SB	CS_SENSIBILIDAD	(21,24)			4	20	16	5	deficiente (4-9) eficiente (9-14) muy eficiente (14-19)
dimension	CS_ET	EMPATIA	(25,28)			4	20	16	5	deficiente (4-9) eficiente (9-14) muy eficiente (14-19)
dimension	CS_ET	ELEMENTOS TANGIBLES	(29,32)			4	20	16	5	deficiente (4-9) eficiente (9-14) muy eficiente (14-19)
variable	CS	CALIDAD DE SERVICIO	(13,32)			20	100	80	27	deficiente (20-47) eficiente (47-74) muy eficiente (74-101)

Base de Datos en SPSS para estadística descriptiva e inferencial para las variables de investigación

	VG	DN	AB	EG	FB	SG	SB	EM	ET	CS
1	14	15	16	45	16	16	15	16	16	79
2	17	16	18	51	15	17	14	15	16	77
3	13	15	16	44	16	16	16	15	13	76
4	19	17	15	51	18	18	16	16	15	83
5	20	20	15	55	20	18	18	19	18	93
6	15	19	20	54	18	19	20	18	17	92
7	15	17	14	46	12	19	14	16	11	72
8	18	19	20	57	20	19	19	20	20	98
9	14	17	17	48	13	14	15	17	16	75
10	15	14	17	46	15	18	16	15	17	81
11	15	18	20	53	18	19	16	15	16	84
12	16	16	13	45	10	15	10	15	13	63
13	14	18	15	47	15	13	14	17	16	75
14	13	12	12	37	12	12	12	12	12	60
15	13	12	15	40	15	17	12	14	16	74
16	8	9	14	31	12	12	12	12	12	60
17	14	17	18	49	17	18	18	14	19	86
18	13	15	14	42	18	14	16	16	13	77
19	14	13	8	35	11	12	12	12	11	58
20	15	17	16	48	17	17	16	15	16	81
21	19	19	18	56	17	19	18	20	20	94
22	15	17	17	49	18	19	16	16	17	86
23	15	17	16	48	18	19	16	16	17	86

	VG	DN	AB	EG	FB	SG	SB	EM	ET	CS
24	15	14	15	44	15	16	15	15	14	75
25	12	13	12	37	16	18	11	13	14	72
26	15	18	18	51	17	16	15	17	16	81
27	16	14	15	45	14	18	14	15	19	80
28	17	17	20	54	18	18	18	17	18	89
29	17	16	17	50	18	19	18	18	19	92
30	18	16	19	53	16	18	17	18	17	86
31	12	16	12	40	12	12	12	12	14	62
32	14	17	13	44	14	14	14	14	14	70
33	13	13	14	40	17	12	13	12	12	66
34	15	16	17	48	17	17	15	16	15	80
35	15	16	17	48	17	19	15	16	15	82
36	14	13	15	42	15	13	13	12	17	70
37	15	15	13	43	14	11	14	11	16	66
38	15	15	13	43	14	11	14	11	16	66
39	20	20	18	58	20	19	16	20	16	91
40	11	12	13	36	15	10	15	11	19	70
41	15	14	13	42	10	11	12	12	15	60
42	13	14	14	41	14	18	15	14	13	74
43	10	12	9	31	13	10	13	11	13	60
44	14	17	14	45	20	14	14	14	13	75
45	18	16	15	49	16	16	17	15	10	74
46	14	15	17	46	15	17	17	16	16	81

	 VG	 DN	 AB	 EG	 FB	 SG	 SB	 EM	 ET	 CS
47	16	14	14	44	18	14	16	14	15	77
48	14	16	19	49	16	16	13	16	18	79
49	14	16	16	46	18	19	17	15	18	87
50	12	15	14	41	16	18	15	14	8	71
51	14	17	16	47	17	19	18	18	10	82
52	12	15	14	41	16	18	15	14	7	70
53	6	10	14	30	8	7	8	7	9	39
54	12	10	12	34	16	9	12	9	7	53
55	14	15	18	47	15	18	17	17	14	81
56	17	17	18	52	16	17	12	14	15	74
57	13	15	14	42	16	18	12	14	15	75
58	16	17	13	46	15	16	16	15	15	77
59	15	15	10	40	16	12	14	10	12	64
60	13	16	15	44	16	14	14	14	14	72
61	16	9	12	37	14	12	14	16	17	73
62	18	20	20	58	20	20	20	20	20	100
63	13	14	12	39	14	18	15	15	16	78
64	8	14	11	33	11	10	11	11	12	55
65	14	18	15	47	17	18	19	16	14	84
66	18	18	14	50	16	15	17	16	18	82
67	14	15	17	46	16	16	18	15	18	83
68	15	17	20	52	16	17	15	18	18	84
69	18	16	16	50	15	17	16	15	18	81

	 VG	 DN	 AB	 EG	 FB	 SG	 SB	 EM	 ET	 CS
70	16	16	16	48	16	17	15	16	17	81
71	16	15	13	44	13	12	14	15	14	68
72	15	14	17	46	17	17	15	15	18	82
73	17	15	15	47	17	17	15	15	17	81
74	11	13	12	36	17	17	15	14	15	78
75	13	14	16	43	16	16	17	18	16	83
76	19	19	15	53	12	14	12	13	18	69
77	18	16	15	49	16	14	16	16	16	78
78	15	16	17	48	17	19	14	15	18	83
79	16	18	18	52	20	19	16	20	18	93
80	15	18	18	51	17	16	14	17	16	80

	ENGAGEMENT	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	CALIDAD_DE_SERVICIOS	FIABILIDAD	SEGURIDAD	SENSIBILIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS_TANGIBLES
1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
10	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
11	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
12	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2
13	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
14	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
15	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2
16	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2
17	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
18	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
19	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1
20	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
22	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
23	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3

	ENGAGEMENT	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	CALIDAD_DE_SERVICIOS	FIABILIDAD	SEGURIDAD	SENSIBILIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS_TANGIBLES
24	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
25	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2
26	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
27	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
30	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
31	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2
32	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
35	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
36	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
37	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2
38	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
40	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3
41	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2
42	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
43	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2
44	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
45	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
46	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2

	ENGAGEMENT	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	CALIDAD_DE_SERVICIOS	FIABILIDAD	SEGURIDAD	SENSIBILIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS_TANGIBLES
47	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
48	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
49	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3
50	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
51	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1
52	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
53	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
54	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
55	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
56	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2
57	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2
58	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
59	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2
64	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
65	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
66	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
67	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
68	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
69	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3

	ENGAGEMENT	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	CALIDAD_DE_SERVICIOS	FIABILIDAD	SEGURIDAD	SENSIBILIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS_TANGIBLES
70	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
71	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
72	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
73	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
74	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2
75	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
76	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3
77	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
78	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
79	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
80	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2

## Anexo 5

### Validación de Instrumentos

#### Certificado de Validez N° 1

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el engagement

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Vigor</b>													
	Indicador: Nivel de Autenticidad													
1	¿Se siente usted comprometido con la visión que tiene la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				X				X				X	
2	¿Cree usted que se cumple las políticas internas otorgadas por la institución?				X				X				X	
	Indicador: Expresión enérgica													
3	¿Considera usted que dentro de la Municipalidad Distrital de Mi Perú existe trabajar bajo presión?				X				X				X	
4	¿Cree usted que estar motivado en su hora laboral conduce a un desempeño adecuado dentro de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				X				X				X	
	<b>DIMENSION 2: Dedicación</b>													
	Indicador: Nivel de Desempeño													
5	¿Considera usted que demuestra un interés en lograr los objetivos que le son asignados a su puesto de trabajo?				X				X				X	

6	¿Cree usted que un entorno de trabajo agradable tenga un impacto significativo en su desempeño laboral?				X				X				X	
	Indicador: Entusiasmo													
7	¿Cree usted que existe un clima laboral positivo y entusiasta en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				X				X				X	
8	¿Con que frecuencia usted asiste a capacitaciones en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				X				X				X	
	<b>DIMENSION 3: Absorción</b>													
	Indicador: Nivel de productividad													
9	¿Con que frecuencia su nivel de productividad es evaluado por los supervisores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				X				X				X	
10	¿Considera usted que la motivación influye en su nivel de productividad?				X				X				X	
	Indicador: Participación activa													
11	¿Cree usted que las ideas que aporta son tomadas en cuenta y valoradas en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				X				X				X	
12	¿Tiene usted la confianza y autorización para resolver problemas y tomar decisiones, de acuerdo a lo que cree que es correcto?				X				X				X	

Observaciones:  Hay suficiencia

---

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Lino Gamarra Edgar Laureano            **DNI: 32650876**

**Especialidad del validador: Administrador de Empresas y Lic. En Educación – especialidad: Matemática e Informática**

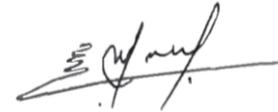
**Los Olivos, 23 de junio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicios**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>													
	Indicador: Puntualidad													
1	¿Cree usted que el tiempo de capacidad de respuesta ante un posible riesgo es el adecuado?				X				X				X	
2	¿Considera usted que el tiempo de los operativos preventivos de seguridad ciudadana es el pertinente para realizar intervenciones seguras?				X				X				X	
	Indicador: Confianza													
3	¿Cree usted que el trato al ciudadano que le ofrecen ante una posible queja es el adecuado; inspirándole confianza?				X				X				X	
4	¿Cree usted que las capacitaciones ayuden al desarrollo más eficiente de sus actividades?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>													
	Indicador: Servicio seguro													

5	¿Considera usted que los implementos de seguridad son los adecuados ante un posible riesgo?				X				X				X	
6	¿Si un ciudadano presenta dudas ante el servicio usted se muestra dispuesto a aclarar las dudas e inseguridades del usuario?				X				X				X	
Indicador: Evaluar la gestión														
7	¿Considera usted que los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, realizan un seguimiento y control continuo de las acciones que ejecutan ante riesgos de seguridad?				X				X				X	
8	¿Considera usted que las capacitaciones y evaluaciones al personal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú le permite estar en constante innovación para el bien de la ciudadanía?				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: Sensibilidad</b>														
Indicador: Capacidad de respuesta														
9	¿Cree usted que las recomendaciones y reclamos de las personas son asistidos inmediatamente?				X				X				X	
10	¿Considera usted que los resultados que le brindan ante problemas cumplen con las expectativas de las personas?				X				X				X	

	Indicador: Disposición por resolver problemas												
11	¿Usted como trabajador de la Municipalidad Distrital de Mi Perú se involucra constantemente para ayudar a resolver las quejas de los ciudadanos?			X				X				X	
12	¿Cree usted que el equipo de trabajo que se plantea para cada área administrativa o de seguridad esta acta para dar un servicio seguro y confiable?			X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>													
	Indicador: Grado de comunicación y atención												
13	¿Considera usted que la gerencia de la Municipalidad Distrital de Mi Perú tiene la iniciativa para atender de forma inmediata cualquier queja de usted y de sus colegas?			X				X				X	
14	¿La labor que realiza usted dentro de la municipalidad es de su completo agrado?			X				X				X	
	Indicador: Dedicación de tiempo												
15	¿Cómo trabajador muestra usted inclinación por las carencias de los ciudadanos?			X				X				X	
16	¿Cree usted que la Directiva de la Municipalidad presenta interés por resolver las inquietudes de los trabajadores?			X				X				X	

	<b>DIMENSIÓN 5: Elementos Tangibles</b>												
	Indicador: Evaluar equipos y materiales												
<b>17</b>	¿Cree usted que la gerencia de la Municipalidad Distrital de Mi Perú dispone de equipo moderno para un óptimo trabajo del personal?			X				X				X	
<b>18</b>	¿Considera usted que los materiales asociados al servicio deben ser visualmente atractivos para generar una buena imagen de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?			X				X				X	
	Indicador: Imagen personal												
<b>19</b>	¿Considera usted que tu imagen personal es supervisada en su jornada laboral en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?			X				X				X	
<b>20</b>	¿Considera usted que presentarse a su centro de labor de manera pulcra, genera confianza en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?			X				X				X	

Observaciones:  Hay suficiencia

---

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Lino Gamarra Edgar Laureano            **DNI: 32650876**

**Especialidad del validador: Administrador de Empresas y Lic. En Educación – especialidad: Matemática e Informática**

**Los Olivos, 23 de junio del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es



-----

**Firma del Experto Informante.**

# Certificado de Validez N° 2



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el engagement

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Vigor</b>													
	Indicador: Nivel de Autenticidad													
1	¿Se siente usted comprometido con la visión que tiene la Municipalidad Distrital de Mi Perú ?				✓				✓				✓	
2	¿Cree usted que se cumple las políticas internas otorgadas por la institución?				✓				✓				✓	
	Indicador: Expresión enérgica				✓				✓				✓	
3	¿Considera usted que dentro de la Municipalidad Distrital de Mi Perú existe trabajar bajo presión?				✓				✓				✓	
4	¿Cree usted que estar motivado en su hora laboral conduce a un desempeño adecuado dentro de la Municipalidad Distrital de Mi Perú ?				✓				✓				✓	
	<b>DIMENSION 2 : Dedicación</b>													
	Indicador: Nivel de Desempeño													
5	¿Considera usted que demuestra un interés en lograr los objetivos que le son asignados a su puesto de trabajo ?				✓				✓				✓	
6	¿Cree usted que un entorno de trabajo agradable tenga un impacto significativo en su desempeño laboral?				✓				✓				✓	
	Indicador: Entusiasmo													
7	¿Cree usted que existe un clima laboral positivo y entusiasta en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				✓				✓				✓	
8	¿Con que frecuencia usted asiste a capacitaciones en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				✓				✓				✓	
	<b>DIMENSION 3 : Absorción</b>													
	Indicador: Nivel de productividad													
9	¿Con que frecuencia su nivel de productividad es evaluado por los supervisores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				✓				✓				✓	
10	¿Considera usted que la motivación influye en su nivel de productividad?				✓				✓				✓	
	Indicador: Participación activa													
11	¿Cree usted que las ideas que aporta son tomadas en cuenta y valoradas en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				✓				✓				✓	
12	¿Tiene usted la confianza y autorización para resolver problemas y tomar decisiones, de acuerdo a lo que cree que es correcto?				✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Cardenas Saavedra Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Administrador

Los Olivos, 24 de junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicios**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>														
Indicador: Puntualidad														
1	¿Cree usted que el tiempo de capacidad de respuesta ante un posible riesgo es el adecuado?				✓				✓				✓	
2	¿Considera usted que el tiempo de los operativos preventivos de seguridad ciudadana es el pertinente para realizar intervenciones seguras?				✓				✓				✓	
Indicador: Confianza														
3	¿Cree usted que el trato al ciudadano que le ofrecen ante una posible queja es el adecuado; inspirándole confianza?				✓				✓				✓	
4	¿Cree usted que las capacitaciones ayuden al desarrollo más eficiente de sus actividades?				✓				✓				✓	
<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>														
Indicador: Servicio seguro														
5	¿Considera usted que los implementos de seguridad son los adecuados ante un posible riesgo?				✓				✓				✓	
6	¿Si un ciudadano presenta dudas ante el servicio usted se muestra dispuesto a aclarar las dudas e inseguridades del usuario?				✓				✓				✓	
Indicador: Evaluar la gestión														
7	¿Considera usted que los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, realizan un seguimiento y control continuo de las acciones que ejecutan ante riesgos de seguridad?				✓				✓				✓	
8	¿Considera usted que las capacitaciones y evaluaciones al personal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú le permite estar en constante innovación para el bien de la ciudadanía?				✓				✓				✓	
<b>DIMENSIÓN 3: Sensibilidad</b>														
Indicador: Capacidad de respuesta														
9	¿Cree usted que las recomendaciones y reclamos de las personas son asistidos inmediatamente?				✓				✓				✓	
10	¿Considera usted que los resultados que le brindan ante problemas cumplen con las expectativas de las personas?				✓				✓				✓	
Indicador: Disposición por resolver problemas														
11	¿Usted como trabajador de la Municipalidad Distrital de Mi Perú se involucra constantemente para ayudar a resolver las quejas de los ciudadanos?				✓				✓				✓	
12	¿Cree usted que el equipo de trabajo que se plantea para cada área administrativa o de seguridad esta acta para dar un servicio seguro y confiable?				✓				✓				✓	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>														
Indicador: Grado de comunicación y atención														
13	¿Considera usted que la gerencia de la Municipalidad Distrital de Mi Perú tiene la iniciativa para atender de forma inmediata cualquier queja de usted y de sus colegas?				✓				✓				✓	
14	¿La labor que realiza usted dentro de la municipalidad es de su completo agrado?				✓				✓				✓	
Indicador: Dedicación de tiempo														
15	¿Cómo trabajador muestra usted inclinación por las carencias de los ciudadanos?				✓				✓				✓	
16	¿Cree usted que la Directiva de la Municipalidad presenta interés por resolver las inquietudes de los trabajadores?				✓				✓				✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Elementos Tangibles</b>														
Indicador: Evaluar equipos y materiales														
17	¿Cree usted que la gerencia de la Municipalidad Distrital de Mi Perú dispone de equipo moderno para un óptimo trabajo del personal?				✓				✓				✓	
18	¿Considera usted que los materiales asociados al servicio deben ser visualmente atractivos para generar una buena imagen de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				✓				✓				✓	
Indicador: Imagen personal														
19	¿Considera usted que tu imagen personal es supervisada en su jornada laboral en la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				✓				✓				✓	
20	¿Considera usted que presentarse a su centro de labor de manera pulcra, genera confianza en los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú?				✓				✓				✓	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Cardenas Saavedra Abraham

**DNI:** 07424958

**Especialidad del validador:** Administrador

Los Olivos, 24 de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**





## Anexo 6

### Solicitud de permiso

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ**



**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

Lima, 25 de Junio de 2021

**Señorita Alcaldesa Municipal  
Jade Vega Vega**

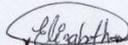
**PRESENTE:**

De mi mayor consideración:

Nosotros Ayala Sernaque Elizabeth Nataly y Alvarado Carrion Ruth Lelis, identificados con DNI N° 71430407 Y 75321148, con correo [eyalaseraque@gmail.com](mailto:eyalaseraque@gmail.com) y [ruthalvarado081@gmail.com](mailto:ruthalvarado081@gmail.com), nos es grato dirigirnos a usted a fin de saludarla cordialmente, somos estudiantes de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo con todo respeto le expresamos lo siguiente:

Su apoyo y permiso para realizar un proyecto de tesis el cual será denominado **“Engagement y la calidad de servicios de los colaboradores en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021”**. Por lo que le expresamos que la información será solamente de uso estudiantil, en cual se le pedirá la colaboración de 80 trabajadores para elaborar un estudio y así optimizar el desarrollo de los servicios brindados por la municipalidad para una mejora continua.

En espera de una respuesta favorable, le agradecemos su apoyo y el tiempo estimado para nuestra presente solicitud.

  
\_\_\_\_\_  
Investigadora  
Ayala Sernaque Elizabeth Nataly

  
\_\_\_\_\_  
Investigadora  
Alvarado Carrion Ruth Lelis

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ**  
**RECIBIDO**  
SUB GERENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

25 JUN 2021

EXP. N° 08368 FOLIO: 01  
HORA: 15:39 FIRMA:   
LA RECEPCIÓN DEL D.D.O. CON ESTE TIEMPO NO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DEL MISMO

## Anexo 7

### Constancia de Autorización

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

18 de NOVIEMBRE de 2021

Señores

Escuela Profesional de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Los Olivos

A través del presente, Kleider Henry Bedon Vicos, identificado (a) con DNI N°40232702 representante de la empresa/institución Municipalidad Distrital de Mi Perú con el cargo de Subgerente de área de Recursos Humanos, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Elizabeth Nataly Ayala Semaque.
- b) Ruth Lelis Alvarado Carrión.

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Engagement y calidad de servicios de colaboradores en tiempos de Covid-19 en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2021.

Si  No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERU  
Abg. Kleider Henry Bedon Vicos  
SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Kleider Henry Bedon Vicos

Cargo: Subgerente de Recursos Humanos