



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la  
Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Lozano Chenguayen María del Pilar Fátima (ORCID: 0000-0002-5213-2043)

Quezada Jimenez Cinthia Yesennia (ORCID: 0000-0003-4407-4653)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

## Dedicatoria

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este objetivo de mi vida, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia

El presente trabajo de investigación es dedicado a las personas que siempre fueron motor y motivo: mi padre, mis sobrinos, mis hermanas, mi madrina y en especial a mi madre en el cielo, gracias por su comprensión, sacrificio y su tiempo invertido para alcanzar este peldaño.

A mis maestros

Quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí, en especial a mi Miss Rocío Vidal Maringota por el apoyo incondicional en los momentos críticos y a la miss Jenny Alva Morales por guiarme en la elaboración de esta tesis, les debo a Uds. este logro.

Fátima

## Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Esther Jimenez Ruiz, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste gracias por estar siempre conmigo, todo esto te lo debo a ti.

Mi padre Segundo Luis Quezada Azañedo, por darme la vida y saber apoyarme con consejos invaluable, guiándome a través de las dificultades y apoyándome desde siempre.

Mis hermanos, Lucero, Wendy y Jose Luis, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

Cinthia

## Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios, a nuestras familias y amigos por el apoyo brindado durante este tiempo, por todas las anécdotas que hemos pasado juntos y por la confianza que depositaron en nosotras para llevar a cabo este trabajo.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Cesar Vallejo, quienes nos brindaron sus conocimientos y sugerencias para emprender el camino de la superación.

Del mismo modo agradezco al Gerente y a los trabajadores de la Gerencia de Personal, de la Municipalidad Provincial de Trujillo, que colaboraron respondiendo a la evaluación y al cuestionario aplicado.

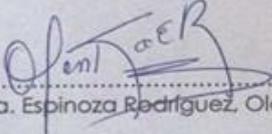
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

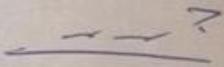
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Lozano Chenguayen María del Pilar Fátima y doña Quezada Jimenez Cinthia Yesennia, cuyo título es: El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por las estudiantes, otorgándole el calificativo de:

.....16..... Distintos.....

Trujillo, 10 de Julio de 2019

  
.....  
Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

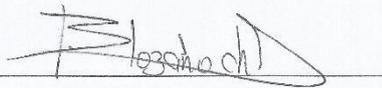
  
.....  
Dr. Valladares Landa, Ciro

  
.....  
Mg. Wilfredo Bocanegra Merino

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Lozano Chenguayen María del Pilar Fátima con DNI N° 72271437, estudiante de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración con el objetivo de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad declaro que la presente investigación titulada “El Engagement y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019” es veraz y auténtica. De igual forma, declaro que los datos, fuentes e información empleados en esta investigación son veraces. Por consiguiente, asumo toda responsabilidad de encontrarse falsedad u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Trujillo, de julio del 2019.

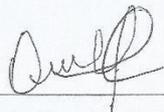


Lozano Chenguayen María del Pilar Fátima

DNI: 72271437

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Quezada Jimenez Cinthia Yesennia con DNI N° 48324502, estudiante de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración con el objetivo de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad declaro que la presente investigación titulada “El Engagement y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019” es veraz y auténtica. De igual forma, declaro que los datos, fuentes e información empleados en esta investigación son veraces. Por consiguiente, asumo toda responsabilidad de encontrarse falsedad u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Trujillo, 05 de diciembre del 2019.



---

Quezada Jimenez Cinthia Yesennia

DNI: 48324502

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iv
Página del jurado .....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. Introducción .....	1
II. Método.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
2.2. Operacionalización de variables.....	13
2.3. Población, muestra y muestreo .....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	16
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Método de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos .....	19
III. Resultados .....	20
IV. Discusión.....	26
V. Conclusiones .....	30
VI. Recomendaciones.....	32
VII. Propuesta.....	33
Referencias .....	44
Anexos .....	48

## Resumen

La presente investigación “El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019”, tiene como objetivo Determinar el nivel de engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019. Para ello se tuvo una población conformada por 51 trabajadores, a quienes se les aplicaron las encuestas; el diseño de investigación es Correlacional con un enfoque cuantitativo. Asimismo, existe un nivel medio de engagement y también se denotará un nivel alto de desempeño laboral, es decir, el engagement no incide con el desempeño laboral. Por ello, se acepta la hipótesis de nula con un valor de significancia mayor que 0.01 y se rechaza la hipótesis alterna, llegando a la conclusión principal que no existe relación entre el Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Palabras claves: engagement, desempeño laboral, relación.

## Abstract

The present investigation "The Engagement and the job performance of the workers of the Management of Personnel of the Provincial Municipality of Trujillo year 2019", The main objective was To determine the level of engagement of the employees of the Personnel Management of the Provincial Municipality of Trujillo 2019. it was considered as represented workers Management personnel of the Provincial Municipality of Trujillo consists of total 57 workers shows; the research design is Correlational.

Likewise, there is a medium level of engagement and a high level of work performance will also be denoted, that is, engagement does not affect work performance. Therefore, the null hypothesis with a significance value greater than 0.01 is accepted and the alternative hypothesis is rejected, reaching the main conclusion that there is no relationship conclusion that there is no relationship between the Engagement and the job performance of the students. Workers of the Personnel Management of the Provincial Municipality of Trujillo, 2019.

Key Words: Engagement, job performance, relation.

## **I. Introducción**

En estos tiempos se ha podido notar constantes cambios del entorno, como la globalización de los mercados, la tecnología en constante evolución y las comunicaciones en donde las estructuras gubernamentales e instituciones privadas tienen que adaptarse para seguir en el mercado, así mismo, identificar y desarrollar ventajas competitivas para que se pueda dar calidad en los servicios que se brinda, para esto es necesario que cada organización se encuentre en óptimas condiciones internamente en donde los trabajadores se encuentren comprometidos con sus funciones para lograr las metas programadas.

La administración del talento humano es parte importante en el éxito de las funciones municipales, porque es el encargado de generar ventaja competitiva y valor siempre y cuando exista un buen trato laboral para que asegure que la población participe del progreso económico, cultural y social que es el objetivo de toda municipalidad a nivel nacional. Y, Por consiguiente, cualquier mejora que se relacione a la gestión que se haga en lo mismo incidirá directamente en el objetivo en la imagen y sobre todo en los resultados del organismo que estos se propongan hacer.

Por consiguiente, cualquier mejora que se relacione a la gestión que se haga en lo mismo incidirá directamente en el objetivo en la imagen y sobre todo en los resultados del organismo que estos se propongan hacer.

En el Perú dentro del ámbito laboral hay organizaciones donde se encuentran trabajadores que no están comprometidos con sus actividades, lo que probablemente sea la causa de estancamiento en dicha organización, por lo que la psicología positiva ha creado técnicas para que los trabajadores se comprometan con su actividad laboral a través del engagement en sus centros de trabajo.

Por otro lado, a nivel local en la Municipalidad Provincial de Trujillo, no se ha realizado una evaluación de desempeño desde el año 2015, también se observó que factores como la estructura de la institución tiene ambientes laborales no adecuadas; y la libertad para la toma de decisiones del servidor público en su puesto de trabajo es condicionada, debido que las decisiones

descienden de su máxima autoridad; estos factores no favorecen al buen desempeño de los servidores públicos.

Asimismo, se afirma que la persona necesita ser reconocido y valorado como un ser completo y no como una parte más dentro de la empresa. Es decir, la persona exige la atención que sea necesaria para realizar una adecuada labor, dentro de la empresa en la que labora.

Por ello, es necesario buscar la existencia de la relación entre el engagement y el desempeño entre el engagement y el desempeño laboral, con el fin de conocer el engagement influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

A continuación, después de haber descrito la realidad problemática que se está ejerciendo en la presente investigación, se han formulado preguntas específicas de investigación.

¿Qué nivel de engagement existe en los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019?

¿Qué nivel de desempeño laboral existe en los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019?

¿Qué relación existe entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019?

En el estudio se ha creído conveniente considerar antecedentes de tesis y artículos científicos tales como:

Delgado y Velásquez (2018) en la siguiente tesis que lleva como título:

Influencia de engagement en la satisfacción laboral de los trabajadores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018 presentada en la universidad Católica San Pablo para obtener el título profesional de licenciado en Administración de Negocios, en donde se planteó como objetivo de la tesis determinar la Influencia de

engagement en la satisfacción laboral de los trabajadores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018. este tipo de investigación es descriptivo y correlacional transversal, donde se aplicó exactamente a 25 trabajadores de la respectiva agencia bancaria, en el cual se llega a concluir que el engagement llega a influir en la satisfacción laboral que mientras exista mayor engagement existirá mayor satisfacción laboral.

Mendoza y Gutiérrez (2017) elaboran la tesis de nombre:

La Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, año 2017. De la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios con el fin de obtener el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales, planteándose como objetivo la determinación de la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Este tipo de investigación es correlacional descriptivo en donde se llegó a trabajar con una muestra de 194 trabajadores del “hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado y se concluye que la variable engagement está relacionada de manera significativa en un 89.6% con el desempeño laboral de la organización que se hizo el estudio donde se puede decir que el personal trabaja con entusiasmo, con armonía conllevando así la mejora de la satisfacción en el trabajo, lo cual genera un mejor rendimiento y logra repercutir en toda la organización sobre todo al personal.

Morí (2017) en su investigación:

Los Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017. De la universidad cesar vallejo para la obtención del grado de maestría en gestión pública, el cual tiene como siguiente objetivo la relación que existe entre los Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017. Esta tesis tiene como tipo la correlación de diseño no experimental de corte transversal y descriptivo en donde la muestra se dio en 56 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017. Concluye que, no existe relación alguna entre ambas variables estudiadas ya que el un coeficiente de 0.035 y un valor de significancia de 0.8.

Aguirre (2018) en su investigación titulada:

El bienestar psicológico y el engagement en el personal administrativo de la municipalidad de Puente Piedra, 2018 de la universidad Cesar Vallejo para la obtención del título profesional de licenciada en Psicología. Teniendo el siguiente objetivo principal que es identificar la relación entre el bienestar psicológico y engagement en el personal administrativo de la municipalidad de Puente Piedra, 2018 en donde esta investigación es descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo teniendo como muestra 500 colaboradores. Concluyendo así que hay la existencia de una relación directa, positiva y media entre el bienestar psicológico y engagement en los trabajadores administrativos de la municipalidad de Puente Piedra.

En el estudio se ha realizado el fundamento teórico en el cual se ha considerado las siguientes teorías que se explican a continuación:

Schaufeli y Bakker (2003) hace mención sobre el engagement en donde se dice que es un estado de la mente de manera positiva, placentero en donde se relaciona con el trabajo que se determina por la absorción, la dedicación y el vigor. El engagement es más que un estado específico y momentáneo, describe un estado afectivo -cognitivo más perenne y más influyente, el cual no se enfoca en una pieza, acontecimiento, persona o conducta en particular, (p. 6).

Engagement, es un concepto que hace referencia al estado mental positivo que va de la mano con el trabajo, y está caracterizado por la concentración y dedicación de los trabajadores al momento de realizar sus labores; donde la concentración se refiere al entusiasmo del trabajador y la dedicación que se asocia al sentimiento de que muy rápido pasa el tiempo.

Para comprender esta definición es necesario entender que las organizaciones actualmente esperan que los trabajadores sean básicamente proactivos, que exista disposición para trabajar en equipo, que tengan compromiso e iniciativa propia con la empresa; objetivo que para lograrlo es necesario tener una fuerza laboral que este satisfecho hablando en términos de psicología. Los trabajadores que presentan engagement se les llama empleado enganchado o engaged. (Cuevas, 2012) Los cuales son personas felices y eficaces, que tienen la capacidad de manejar diferentes situaciones que se les pueda presentar; generando así una conducta positiva y su retroalimentación positiva para la valoración, el reconocimiento y el éxito.

Vásquez (2015) dice en términos simples, que “el Engagement es el punto en que la organización logra apresar las manos; cautivar el corazón y la mente de los trabajadores”. Esto se refiere a que cada trabajador se sienta feliz en su ambiente de trabajo, realizando las labores que se le encomienda en la organización, debido a que si la persona está motivada y capacitada; está concentrado y emplea todo su potencial en la tarea y así pueda generar éxito y mejor rentabilidad en la organización.

También se dice que el engagement consiste en cómo los trabajadores afrontan y viven sus labores con sus experiencias, lo que les inspira y les da energía, y los motiva a dedicar su tiempo y esfuerzo; para realizar sus labores como una tarea digna y reveladora y como algo emocionante e interesante que les gusta hacer (Bakker, Demerouti & Xanthopoulou, 2011, p.136).

Por su parte, Arenas y Andrade (2013), dicen en algunas investigaciones realizadas en España y Holanda donde se demostró que los factores psicosociales se asocian como predictores del engagement; por los cuales estos recursos favorecen la ejecución adecuada del trabajo, con apoyo colectivo de los jefes y compañeros, teniendo actitudes positivas al momento de desempeñarse, para lograr un comportamiento proactivo y buena salud.

Cameron (2012) determina al engagement como un nivel de concentración y perspectiva que las personas tienen en su rol; las cuales son la clave de éxito para el empleado y la empresa.

Algunos estudios manifiestan que las emociones positivas repercuten sobre los recursos positivos de las personas; donde las emociones como el entusiasmo, tienen un efecto predictivo sobre el engagement; y emociones como satisfacción y confort que son las consecuencias del engagement. En la actualidad el compromiso que tienen los trabajadores con la organización es sumamente importante para conocer el tipo y grado de compromiso de sus trabajadores y para que sepan cómo incentivarlos para que estos sigan comprometidos con la organización.

Con respecto a las causas del Engagement tenemos las siguientes definiciones:

Salanova y Llorens (2008) observaron que la investigación científica ha dado a conocer cuáles son las causas del vínculo psicológico a los recursos personales y laborales para la compensación

debidos al contagio emocional, y al empeño fuera del trabajo que actuarían como particularidades vigorizantes del trabajo.

También se dice que la autoeficacia es el inicio y resultado del engagement, por que apoya a las competencias para cumplir con el trabajo y para fortalecer las creencias en la propia eficacia.

Salanova y Llorens identificaron también que la causa se relaciona con la propagación de impresiones positivas del trabajo a la casa y viceversa; también identifica que otro motivo sería el proceso la transmisión emocional o tendencia a copiar expresiones emocionales de los demás, transmitidas a través de movimientos, posturas, vocalizaciones, expresión facial, y emocionalmente hablando.

García, Llorens, Cifre y Salanova (2006) sugieren también que otra causa es la alta autopercepción de eficacia profesional y la competencia percibida, el uno y el otro están relacionados con el bienestar psicológico, desatando así el engagement desde el entorno laboral.

Salanova y Llorens (2008) mencionan una línea de trabajos empíricos en la que se reconocen los efectos del engagement, y se dice que algunos repercuten en los individuos en relación a su entorno laboral se identifican iniciativa personal, altos niveles de motivación para comprender cosas nuevas, conductas proactivas, fidelización y lealtad del cliente y motivación para tomar nuevas metas en el trabajo y otros en la empresa, el engagement favorece al compromiso organizacional, satisfacción laboral, disminución ausentismo en el trabajo, disminución de quejas, desempeño de labores, y salud.

El estudio del engagement está visto, como un panorama que va creciendo y a su vez favorece a la salud, teniendo como resultado un buen estado de bienestar mental, físico y social de manera que impulsa el bienestar y la felicidad de los empleados (Salanova y Llorens, 2008).

Para Pedraza, Amaya y Conde. (2010) el desempeño de los colaboradores es porque se desarrolla el éxito y la efectividad de una organización por la cual justamente en la actualidad los gerentes de recursos humanos se encuentran interesados en los aspectos que permitan mejorarlo.

Según Chiavenato (2009) mencionó que el desempeño laboral es la actuación del trabajador para cumplir las metas respecto a su trabajo y según el resultado estará generado de acuerdo a los objetivos propuestos; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos.

Según Arias y Heredia (2015) Concretan que el desempeño laboral es sobre todo el accionar de los trabajadores de la empresa, y son estas acciones las que pueden ayudar o retrasar el alcance de las metas de la empresa; por ello es importante que todos los trabajadores tengan en claro cuáles son las metas para que puedan enfocarse en ello.

Por su parte, Romero y Urdaneta (2009) en su artículo científico hace referencia que el desempeño influye en las expectativas del trabajador sobre la labor que ejerce hacia sus logros y su el deseo de armonía, lo cual se relaciona o vincula con los conocimientos y las habilidades del trabajador, con el propósito de solidificar las metas de la organización, el desempeño de los trabajadores se relaciona con aptitudes y actitudes que pongan ante la función de los objetivos, teniendo en cuenta las normas la misión y visión de la empresa.

Robbins, Stephen, Coulter (2013) Determinan que el desempeño laboral en si es un procedimiento que define el éxito del logro de los objetivos en la organización.

Según Snell y Bohlander (2013) Definen que el desempeño laboral es un procedimiento donde se mejoran las habilidades y destrezas dependiendo el cargo y sus funciones que realizan dentro de la empresa con el objetivo de lograr sus metas.

Chiavenato (2011) hace referencia que la evaluación del desempeño es una estimación sistemática sobre cómo se desarrolla una persona en su puesto. La evaluación es un procedimiento para incitar las cualidades y el valor de una persona, es una técnica en la cual se determina el rendimiento de los trabajadores. Las empresas siempre están evaluando a sus empleados, para que estos obtengan la retroalimentación sobre cómo deben cumplir sus tareas, y a los gerentes les brinda información para determinar las acciones correctivas para motivar a sus trabajadores.

Ascencio (2011) define que: Las personas tienen habilidades, las cuales pueden tener éxito en su vida personal y profesional; y otras no tienen la misma suerte, y presentan problemas y deficiencia para desenvolverse en el trabajo.

Donde se observa el comportamiento de la persona acerca de su especialidad que domina para lograr sus objetivos.

Según Galendo (2010) menciona que para la evaluación del desempeño es importante conocer al empleado sobre todo conocer de sus capacidades, habilidades y si estos son adecuados al puesto o cargo que desempeña en la empresa y de acuerdo a la información obtenida del personal o trabajador se pueda tener un mejor criterio al momento de tomar decisiones.

Subsiguientemente, Ríos (2010) citado en (Cerna 2016), Adapta un cuestionario en donde se pretende ver si los trabajadores se desenvuelven en aspectos como: trabajo en equipo, que tiene como fin la disposición y la habilidad para trabajar en forma ordenada dentro de su área de trabajo y en otras áreas, con compañeros y con la organización en general; asistencia y puntualidad, en donde hace referencia a la presentación de los documentos requeridos y a las responsabilidades asignadas, así como al cumplimiento de los horarios establecidos de forma puntual; productividad, que es cuando el trabajador utiliza sus habilidades personales, los recursos de la empresa y propia y el tiempo más allá de lo pedido con el fin de cumplir metas y demostrar la calidad profesional en sus labores asignadas.

Otro aspecto a ver es la responsabilidad y el respeto en donde el trabajador demuestra su capacidad de cumplir lo requerido en un tiempo determinado relacionado con el respeto la accesibilidad la cooperación, la disposición de servicio hacia sus jefes y subalternos como también compañeros en general, el trabajo bajo presión que quiere decir que se trabaja en condiciones que ejerzan tensión en un tiempo corto y con pocos recursos y en espacios reducidos. Es también tratar de lograr los objetivos con mucha eficiencia independientemente de la supervisión que exista, que el trabajador no pierda las habilidades y su capacidad de trabajar ante la carga o sobrecarga que se pueda dar. Por último, pero no menos importante tenemos el aspecto de calidad en el trabajo, que hace referencia a la calidad y sus niveles en el trabajo que se realiza y las metas alcanzadas de manera eficiente cumplimiento con todo lo relacionado al cargo que ocupa.

Accesibilidad la cooperación, la disposición de servicio hacia sus jefes y subalternos como también compañeros en general, el trabajo bajo presión que quiere decir que se trabaja en condiciones que ejerzan tensión en un tiempo corto y con pocos recursos y en espacios reducidos. Es también tratar de lograr los objetivos con mucha eficiencia independientemente de la supervisión que exista, que el trabajador no pierda las habilidades y su capacidad de trabajar ante

la carga o sobrecarga que se pueda dar. Por último, pero no menos importante tenemos el aspecto de calidad en el trabajo, que hace referencia a la calidad y sus niveles en el trabajo que se realiza y las metas alcanzadas de manera eficiente cumplimiento con todo lo relacionado al cargo que ocupa.

Según Bakker et al, (2011) el engagement y desempeño laboral presenta asociación positiva y se puede explicar con 4 mecanismos:

Los trabajadores engaged constantemente tienen emociones positivas, donde incluyen el entusiasmo y la alegría. Estas emociones positivas al parecer amplían el pensamiento y acción en conjunto de las personas, que conllevan a los trabajadores a estar en constante aprendiendo y adquiriendo nuevas habilidades para trabajar en lo personal sus recursos, los que pueden aplicarse en el progreso de las funciones laborales.

Los trabajadores engaged gozan de una buena salud. Lo que quiere decir que tienen la capacidad de centrarse en sus labores y dedicar toda su energía a sus quehaceres en su centro laboral.

También se halló que el engagement es un indicador significativo de los recursos laborales ya que los trabajadores engagement crean sus propios recursos. De ser necesario sugieren que se haga un feedback en cuanto el desempeño y puedan solicitar el apoyo a sus compañeros. Todo trabajador enganchado transmite ese compromiso a los demás a su alrededor dado que para varias empresas el resultado del desempeño es el esfuerzo de colaborar, es transferible o contagioso el compromiso de una persona hacia los demás y con esto se ayude a la mejora de alguna manera el desempeño de todo el equipo. El personal enganchado o trabajador engaged refleja lo afectivo y energético que puede ser en el trabajo ayudándole a poder enfrentar cualquier reto o demanda que se pueda presentar en el trabajo. (Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Roma y Bakker, 2002).

Esta investigación tiene como formulación del problema la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo?

La investigación se justifica bajo los siguientes criterios:

El estudio tiene por conveniencia determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo analizando los resultados y de acuerdo a esto la Municipalidad pueda considerar y realizar acciones para la mejora de estos problemas.

Se justifica a través de los resultados obtenidos sobre la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo para posteriormente procesarlos en una base de datos y de esta manera obtener los resultados que se muestra en la investigación, lo cual en un futuro servirá como una guía para futuras investigaciones.

Tiene relevancia social porque al conocer el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, se puede ayudar a contribuir el fortalecimiento de esta y garantizar así brindar un mejor servicio al ciudadano Trujillano ya que esta entidad pública se debe a ello.

La presente investigación tiene como objetivo general.

Determinar la relación del engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Y como objetivos específicos.

Objetivo Especifico 1: Determinar el nivel de engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Objetivo Especifico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Objetivo Especifico 4: Proponer un plan de mejora para el engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Para esta investigación se planteó las siguientes hipótesis:

Hipótesis general.

$H_i$ : Existe relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

$H_0$ : No existe relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de estudio

El presente trabajo corresponde a un estudio descriptivo porque describe el comportamiento de las variables, y es correlacional porque busca ver si estas se relacionan.

Este tipo de estudios especifican las propiedades más relevantes de un análisis ante un fenómeno. Se evalúa y miden los aspectos dimensiones o componentes del fenómeno que se quiere profundizar en la investigación. En el punto científico, una serie de cuestiones pueden ser medibles de forma independiente para que se describa la investigación que se realice con el fin de lograr obtener resultados confiables.

Es correlacional por que miden 2 o más variables con el fin de ver si pueden relacionarse y ver cómo se comporta un concepto conociendo el comportamiento del otro.

No experimental:

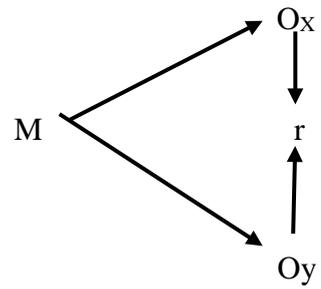
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) son estudios donde no se manipulan las variables, porque solo se observarán el comportamiento de los fenómenos en su ambiente natural para luego estudiarlos.

Transversal:

Hernández, et al (2014) refieren que estos estudios se recopilan datos en un tiempo determinado.

## 2.2. Variables de Operacionalización

### 2.2.1. Variables.



Dónde:

M: trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

R: relación entre Engagement y desempeño laboral

O<sub>x</sub>: Engagement

O<sub>y</sub>: desempeño laboral.

## 2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Schaufeli y Bakker (2003), Refieren que el engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción.	Encuesta de nombre escala Utrecht de engagement en el trabajo que fue adaptado a 23 ítems, (Bakker y Schaufeli, 2002).	Vigor	Altos niveles de energía Resistencia mental Esfuerzo Persistencia	Ordinal
			Dedicación	Entusiasmo Reto Orgullo Inspiración que le provoca su empleo Significado	
			Absorción	Felicidad Situación placentera en el trabajo.	
Desempeño Laboral	El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores y factores	Se realizará una evaluación con escala de Likert, este instrumento consta de 29 ítems, los cuales permitirán medir las dimensiones del desempeño laboral.	Asistencia y Puntualidad	Asistencia Puntualidad	Ordinal
		Trabajo en equipo	Habilidad Disposición para trabajar		
		Productividad	Rendimiento Recursos		

operativos (Chiavenato, 2009).	Chiavenato, adaptado por Cerna (2016).	Tiempo
		Respeto y responsabilidad
		Accesibilidad Cordialidad
		Calidad en el trabajo
		Nivel de calidad Logros alcanzados
		Trabajo bajo presión
		Disposición de tiempo Adaptación al ritmo de trabajo

*Nota:* En esta tabla podemos identificar las dimensiones e indicadores para medir las variables, como también la escala de medición de cada variable.

Dimensiones de Desempeño Laboral según Chiavenato (2009) y dimensiones del engagement según Bakker y Schaufeli, 2002.

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.1.1. Población**

La población objetivo para esta investigación estará integrada por 51 trabajadores que laboran actualmente en la Gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019.

### **2.3.2. Muestra**

En la muestra se consideró la misma cantidad que la población debido a que se tomará como muestreo no probabilístico censal, en la cual el investigador tomó la decisión de determinar cuántos elementos serán evaluados. Entonces la muestra es de 51 trabajadores de la Gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Unidad de análisis: cada trabajador de la Gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Cuestionario**

Se utilizó un cuestionario y una evaluación en escala de Likert basado en los indicadores de la variable Engagement y Desempeño laboral.

El Engagement se medirá mediante el cuestionario “Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo.” La cual está conformada por 23 ítems, que medirán las tres dimensiones: Vigor, Absorción y dedicación.

Para evaluar el desempeño de los trabajadores que laboran dentro de la organización, se usó una evaluación la cual consta de 29 preguntas para medir las seis dimensiones de la dimensión desempeño laboral las cuales son: Asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión. Esta evaluación la realizará el gerente de la Gerencia de Personal de la con la finalidad de obtener datos verídicos.

#### 2.4.2. Validez

Según Hernández (2014) aduce que “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 201).

Para asegurar la validez de los instrumentos se recurrió a emplear la técnica del juicio de expertos, dos especialistas y un metodólogo, con la finalidad de tener un instrumento válido para su aplicación.

#### 2.4.3. Confiabilidad.

Según Hernández, et al. (2014) afirma que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p 201).

Para esta investigación se realizó el método de coeficiente Alfa de Cronbach, para calcular la fiabilidad del instrumento de medición de las variables; el resultado puede estar entre 0 y 1; donde 0 es confiabilidad nula y 1 es la máxima confiabilidad.

Variable 01: Engagement

Tabla N° 2: Alpha de Cronbach para el cuestionario

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	23

Según la Tabla N° 2, el resultado obtenido de la fiabilidad de Alfa de Cronbach es de 0.888, que indica que el instrumento es confiable para ser aplicado en diferentes poblaciones relacionadas a la investigación.

Variable 2: Evaluación de desempeño laboral.

Tabla N° 3: Alpha de Cronbach para el cuestionario

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	29

Según la Tabla N° 3, el resultado obtenido de la fiabilidad de Alfa de Cronbach es de 0.753, que indica que el instrumento es confiable para ser aplicado en diferentes poblaciones relacionadas a la investigación.

#### 2.5. Procedimiento

Para realizar el trabajo de investigación en la Municipalidad Provincial de Trujillo, se ingresó una solicitud en la cual se pedía permiso para realizar encuestas a los trabajadores de la Gerencia de Personal, con el fin de obtener los datos reales para la investigación. Se procedió a reunirnos con el gerente para el debido permiso de poder realizar las encuestas y solicitarle que realice la evaluación a cada trabajador de su gerencia.

Después de haber realizado la aplicación de la encuesta de engagement y terminada la evaluación realizada por el Gerente, se procedió a llenar los datos obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics 25, con la finalidad de determinar la relación de las variables y entre las dimensiones de las variables.

#### 2.6. Método de análisis de datos

Se aplicó el cuestionario UWES y también se realizó una evaluación de desempeño a los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, teniendo en cuenta la población y los resultados obtenidos en la recolección de datos; fueron procesados en SPSS, Excel, Word; y se utilizó la estadística descriptiva de acuerdo al instrumento que se aplicó a la muestra de

estudio a través de cuadros y gráficos estadísticos en donde la interpretación se hizo de manera detallada de los resultados obtenidos.

Se muestra la distribución de los datos, por dimensiones de la variable, se examinaron los resultados a través de tablas y figuras con los respectivos porcentajes, así como la respectiva descripción e interpretación de los estadísticos descriptivos. Para que se pueda completar y cumplir todos los objetivos trazados de la investigación.

## **2.7. Aspectos éticos**

De acuerdo a la propiedad intelectual se ha citado a diferentes autores para realizar esta investigación, cumpliendo con los lineamientos que pide la Universidad cesar vallejo con respecto a la metodología de la investigación científica, protegiendo la identidad de los encuestados.

### III. Resultados

Objetivo Especifico 1: Determinar el nivel de engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Tabla 3.1

*Nivel del engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.*

Nivel	N° de trabajadores	%
Bajo	1	1.96
Medio	42	82.35
Alto	8	15.69
Total	51	100

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta.

La tabla 3.1 muestra que, de acuerdo a los resultados obtenidos con la encuesta aplicada a los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, existe un nivel medio en el engagement de los mismos con un porcentaje del 82%, en donde se puede decir que Existe identificación con la empresa pero hay factores internos que les impide el desenvolvimiento optimo haciéndose vulnerables la aparición de actitudes negativas, el 16% manifiesta con respecto al engagement un alto nivel , dando a entender que los trabajadores de la municipalidad se encuentran conectados tanto mental como emocionalmente con la organización observando que son adecuado los mecanismos para sentirse bien en la organización Trujillo - 2019.

Objetivo Especifico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Tabla 3.2

*Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.*

Nivel	Nº de trabajadores	%
Bajo	0	0.00
Medio	18	35.29
Alto	33	64.71
Total	51	100

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una evaluación.

La tabla 3.2 muestra que, de acuerdo a los resultados obtenidos con la evaluación de desempeño aplicada a través del gerente de personal a los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo se determinó que; existe un nivel alto de desempeño laboral con un porcentaje del 64.71%, en donde se puede decir que cumplen con las tareas oportunamente, existiendo profesionalismo por parte del trabajador, los que brindan una adecuada orientación, se planifica las actividades de manera diaria y existe una preocupación por alcanzar las metas. Por otro lado, un 35.29% demuestra que existe un nivel medio. Trujillo – 2019.

Tabla 3.3

*Tabla de prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		Shapiro-Wilk			
	Estadístico G	Sig.	Estadístico gl	Sig.		
Engagement	0.127	51	0.038	0.948	51	0.025
Desempeño	0.114	51	0.094	0.971	51	0.242

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 3.3 muestra que; Como la muestra es mayor a 30 datos, se usa el estadístico de prueba kolmogorov-smirnov y se observa que existe una correlación muy baja prácticamente nula de 0.167 entre las variables engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, 2019.

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.

Tabla 3.4

*Relación de las dimensiones de engagement y las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.*

Dimensiones de engagement	Dimensiones de desempeño laboral	Rho Spearman	Sig. Bilateral
Vigor	Asistencia y puntualidad	-0.054	0.706
	Trabajo en equipo	-0.054	0.706
	Productividad	0.183	0.199
	Respeto y responsabilidad	-0.189	0.184
	Calidad en el trabajo	-0.016	0.914
	Trabajo bajo presión	0.273	0.053
Dedicación	Asistencia y puntualidad	0.035	0.809
	Trabajo en equipo	0.037	0.796
	Productividad	0.259	0.066
	Respeto y responsabilidad	-0.087	0.543
	Calidad en el trabajo	-0.051	0.724
	Trabajo bajo presión	0.217	0.126
Absorción	Asistencia y puntualidad	0.100	0.486
	Trabajo en equipo	0.044	0.747
	Productividad	0.25	0.077

Respeto y responsabilidad	-0.047	0.745
Calidad en el trabajo	-0.039	0.786
Trabajo bajo presión	0.137	0.338

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una evaluación de desempeño laboral y encuesta de engagement.

La tabla 3.4 muestra que, la dimensión vigor de variable engagement no presenta correlación alguna con la dimensión asistencia y puntualidad de la variable desempeño laboral, de igual manera la misma dimensión de la variable engagement no presenta correlación con trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad y calidad en el trabajo como dimensiones de la variable desempeño laboral; sin embargo la dimensión vigor de variable engagement presenta una correlación baja con la dimensión Trabajo bajo presión de la dimensión de la variable desempeño laboral.

La dimensión Dedicación de la variable engagement no presenta correlación con las dimensiones: respeto y responsabilidad y calidad en el trabajo como dimensiones del desempeño laboral; sin embargo, la dimensión dedicación presenta una correlación muy baja con las dimensiones asistencia y puntualidad y trabajo en equipo como dimensiones de la variable desempeño laboral. De la misma manera la dimensión dedicación presenta una correlación baja con las dimensiones productividad y trabajo bajo presión como dimensiones de la variable desempeño laboral.

Finalmente, la dimensión absorción de la variable engagement no presenta correlación con las dimensiones respeto y responsabilidad y calidad en el trabajo como dimensiones de la variable desempeño laboral; sin embargo, la misma dimensión de la variable engagement presenta una correlación baja con la dimensión productividad como dimensión de la variable desempeño laboral. La dimensión absorción de la variable engagement presenta una correlación muy baja con las dimensiones asistencia y puntualidad; trabajo en equipo; y trabajo bajo presión como dimensiones de la variable desempeño laboral.

Se concluye que no existe correlación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo no existen correlaciones entre ellos Trujillo – 2019.

## Contrastación de hipótesis

$H_i$ : Existe relación entre el engagement y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019.

$H_0$ : No existe relación entre el engagement y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019.

Tabla 3.5

*Tabla de prueba de hipótesis*

<b>Correlaciones</b>				
			engagement	desempeño
<b>Rho de Spearman</b>	Engagement	Coeficiente de correlación	1.000	0.167
		Sig. (bilateral)		0.241
		N	51	51
	Desempeño	Coeficiente de correlación	0.167	1.000
		Sig. (bilateral)	0.241	
		N	51	51

*Nota:* datos conseguidos a través de la encuesta y la evaluación de desempeño designada a los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, elaborado a través del SPSS 25.

En la tabla 3.5, representada por la correlación de Rho Spearman entre la variable de Engagement y Desempeño Laboral, se obtuvo como resultado que existe una relación baja prácticamente nula, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.167, con el valor de  $P = 0.241$ , esto determina que no existe correlación alguna entre las variables.

Por lo tanto, se deduce que, si existe un nivel medio de engagement y también se denotará un nivel alto de desempeño laboral, es decir, el engagement no incide con el desempeño laboral. Por ello, se acepta la hipótesis de nula con un valor de significancia mayor que 0.01 y se rechaza la hipótesis alterna.

#### IV. Discusión

En el presente trabajo de investigación respecto a las variables el engagement y el desempeño laboral de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, surgió la necesidad de analizar la problemática encontrada en la municipalidad de saber porque se evidencia la falta de motivación en los gestores de servicio y si esto se denota en su desempeño, también actualmente, el desempeño laboral es un indicador sustancial en todas las empresas del Perú y en esta municipalidad no se contaba con dicha evaluación de desempeño laboral desde la gestión anterior.

La investigación tiene como objetivo general la determinación existencial de la relación entre el engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019; asimismo busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable engagement, con las dimensiones de la variable desempeño laboral.

En la investigación se obtuvo limitaciones al realizar la aplicación del instrumento debido a que las personas afirmaban que no contaban con tiempo y a la misma vez mostraban cierto desinterés por contribuir con su opinión; para ello a cada uno de los encuestados que mostraban indiferencia se les explicaba el motivo y la importancia por el cual se realiza la investigación, sabiendo todo aquello, algunos optaban por apoyar mientras tanto otros negaban su total apoyo, y para obtener las evaluaciones en donde las tenía que realizar el gerente de Personal el inconveniente que tuvimos fue de esperar varias semanas para que pueda evaluar a cada trabajador finalmente se pudo lograr con éxito los resultados de esta investigación.

Los resultados obtenidos en la tabla 3.1 muestran que los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo presentan un nivel de engagement medio en un 82.35%, dado que los resultados de la encuesta realizada, evidencian respuestas en mayor proporción de éstas, de “casi siempre” o “a veces” en los ítems que miden la dimensión vigor y dedicación. situación que debe ser tomada en cuenta por el Gerente de Personal la empresa, Lo cual se refuta con la investigación de Aguirre (2018) donde obtiene un nivel muy alto de engagement con un 50.7 % por las respuestas que los mismos

trabajadores de la municipalidad de Puente Piedra plasmaron en el cuestionario aplicado. El personal con alto engagement según (cuevas, 2012) es un empleado enganchado o engaged. Los cuales son personas felices y eficaces, que tienen la capacidad de manejar diferentes situaciones que se les pueda presentar; generando así una conducta positiva y su retroalimentación positiva para la valoración, el reconocimiento y el éxito.

Los resultados de la tabla 3.2 muestran que el 64.71% de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo tienen un nivel alto de desempeño laboral debido a que, la ficha de evaluación de desempeño fue aplicada por el Gerente de Personal, donde se obtuvo respuestas como “siempre” o “casi siempre”, en mayor proporción sobre todo en los ítems de las dimensiones de respeto y responsabilidad y calidad en el trabajo, además de, productividad, por ser las que regulan e identifican el nivel de desempeño alto. Esto se refuta con la investigación de Mori (2017) en donde se concluye que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017 es medio con un 70%. Debido a que los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron diferentes, en una se usó un cuestionario llenado por los mismos trabajadores mientras que en el otro fue una evaluación realizada por el mismo gerente de personal.

Los resultados obtenidos en la tabla 3.4 se determinaron que existe una relación baja entre la dimensión vigor de la variable engagement con la dimensión trabajo bajo presión de la variable desempeño laboral con un valor de coeficiencia de rho de spearman de 0.273; del cual se deduce que, los trabajadores de la Gerencia de Personal debidamente encuestados tienen un trabajo arduo en el cual existe muchos factores de estrés y presión pero no se encuentra relacionado con estímulos a la actividad intelectual mientras se trabaja, así mismo con la aspiración y la inclinación de ponerle el mejor esfuerzo en las tareas que se realizan. Lo cual refuta con lo mencionado por (Schaufeli y Bakker, 2003) en donde hace mención que

El vigor muestra a los trabajadores su positivismo, pues se los identifica por demostrar perseverancia hacia los problemas que se pueda tener en una organización y ponerles esfuerzo a las actividades.

Se puede deducir que Los trabajadores a pesar de no tener la energía y estar sometidos a la presión de lograr los objetivos trazados cumplen con sus deberes.

Asimismo, se determinó que la misma dimensión tiene una relación baja y muy baja con las dimensiones trabajo en equipo (-0.054), productividad (0.183), respeto y responsabilidad (-0.189) y calidad en el trabajo (-0.016) las relaciones interpersonales, el compartir y cooperar entre compañeros si se da estrictamente por cuestiones de trabajo, existe el esfuerzo y la prioridad de cumplir con su entrega de trabajo por órdenes de su autoridad por ende existe una calidad en el servicio que brindan los trabajadores y esto lo corrobora (Robbins 2004) que hace mención que El desempeño laboral es el actuación del trabajador en la búsqueda trabajadores respecto a su organización y por ende el resultado generado de los objetivos trazados; éste compone la habilidad particular por ello se logran los objetivos. Pero que no existe relación con la energía el vigor que exista en cada uno de ellos.

La dimensión dedicación de la variable engagement no presenta correlación con la dimensión respeto y responsabilidad y con la dimensión calidad en el trabajo de la variable desempeño laboral con un valor de coeficiencia de rho de spearman de -0.087 y -0.051 y una relación baja casi nula con asistencia y puntualidad (0.035); trabajo en equipo (0.037); productividad (0.259) y trabajo bajo presión (0.217).

Lo mencionado anteriormente se refuta con Carrasco (2010) dice que la dedicación es la alta implicación de la persona en su trabajo, lo cual demuestra un mayor nivel de consideración; esto es comprometerse entusiasmarse, estar satisfecho e estimulado en las responsabilidades y se identifica por una pasión de calidad y reto. La explicación tentativa a esto es que, en la Municipalidad, existe un compromiso de obtener los objetivos deseados de priorizar las actividades para cumplir metas asignadas y acatar órdenes de autoridades superiores, de estar dispuestos a trabajar tiempo extra, sin embargo, pueden sentirse a la vez poco inspirados y orgullosos tanto del trabajo o de la misma empresa realizando el trabajo de forma neutral en cuestión de entusiasmo.

Finalmente, la dimensión absorción presenta una correlación baja con la dimensión productividad; trabajo en equipo; asistencia y puntualidad y trabajo bajo presión como dimensiones de la variable desempeño laboral con un valor de coeficiencia de rho de spearman de 0.25, 0.044, 0.100 y 0.137. respectivamente visualizamos que en la Municipalidad el estrés es causante de que los trabajadores no se dejen llevar por su trabajo o se sientan feliz al tratar de cumplir con la conducción de las actividades de administración de personal, así como administrar el potencial humano lo que debería ser, según (Carrasco,

2010) que señala de que la absorción una etapa de emoción y de concentración donde el tiempo pasa rápidamente y la persona no puede liberarse de su trabajo ya que hace lo que le apasiona y lo disfruta porque, le agrada lo que hace en su ocupación. Sin embargo, pueden a la vez realizar su trabajo, esforzarse por los objetivos deseados por la institución mantener una adecuada relación interpersonal y cumplir con los horarios corroborando con Chiavenato (2000) donde refiere que el desempeño laboral son las aptitudes del trabajador para alcanzar los objetivos propuestos; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

La hipótesis planteada en la investigación fue que no existe relación en el engagement y el desempeño laboral, debido a se obtuvo como resultado que existe una relación baja prácticamente nula de entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.167, con el valor de  $P = 0.241$ , esto determina que no existe correlación alguna entre las variables., se interpreta que no existe una correlación entre el engagement y el desempeño laboral, En la municipalidad los trabajadores tienen alto desempeño de sus funciones pero no necesariamente porque estén enganchados a su trabajo para ellos existen otros factores que motivan su alto desempeño. (Tabla 3.4)

Se refuta con Bakker (2011) el engagement y desempeño laboral presenta asociación positiva y se puede explicar con mecanismos: Los trabajadores engaged constantemente tienen emociones positivas, donde estos incluyen al entusiasmo y la alegría. Estas emociones positivas al parecer amplían lo que es el repertorio pensamiento y acción en conjunto de las personas, que conllevan a los trabajadores a estar en constante aprendizaje y adquirir habilidades nuevas para trabajar en lo personal sus recursos, los que pueden aplicarse en el progreso de las funciones laborales.

Los resultados que se han obtenido se espera que pueda ser información que brinde apoyo o sea de gran utilidad para empresas y principalmente municipalidades de otras provincias o de otras regiones con el cual les permita entender las relaciones entre las variables estudiadas como el desempeño laboral y engagement y como este nivel puede perjudicar o influir positivamente en la rentabilidad de las empresas principalmente a las que brindan servicios. Mejorar los niveles de engagement de los trabajadores de los profesionales y los grupos que apoyan dicha institución permitiendo contribuir con el principal objetivo de cada empresa: la imagen institucional y la atención al cliente.

## V. Conclusiones

- 5.1.** Se identificó en la investigación que el nivel de engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, es medio con un 82.35% de los encuestados según los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada, debido a que sienten fuerza y energía, pero es siempre debido al estrés que por momentos están sometidos y al cambio de gestión en la cual implica una incertidumbre en el trabajo (Tabla 3.1).
- 5.2.** Así mismo, se identificó en la investigación que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo es alto con un 64.71 % según los resultados obtenidos de la aplicación de la evaluación de desempeño realizado por el Gerente de Personal donde se obtuvo respuestas como “siempre” o “casi siempre”, en mayor proporción en las dimensiones de respeto y responsabilidad y calidad en el trabajo, además de, productividad, por ser las que regulan e identifican el nivel de desempeño alto. (Tabla 3.2).
- 5.3.** Se determinó que existe una relación baja entre la dimensión vigor de la variable engagement con la dimensión trabajo bajo presión de la variable desempeño laboral con un valor de coeficiencia de rho de spearman de 0.273; del cual se deduce que, los trabajadores encuestados no cumplen con los criterios y capacidades que desarrollan la dimensión antes mencionada. Asimismo, se determinó que la dimensión dedicación no presenta correlación las dimensiones respeto y responsabilidad y calidad en el trabajo de la variable desempeño laboral con un valor de coeficiencia de rho de spearman de -0.087 y -0.051. Finalmente, la dimensión absorción presenta una correlación baja con la dimensión productividad como dimensión de la variable desempeño laboral con un valor de coeficiencia de rho de spearman de 0.25. debido a que en una entidad pública las condiciones laborales son cambiantes que, si bien existe un esfuerzo por cumplir las metas, pero en una gestión nueva dada en este año los puestos no son del todo estables (Tabla 3.4)

De los De los resultados obtenidos se concluye que, entre las variables engagement y desempeño laboral, no existe relación según el valor de coeficiente de 0.167 y con un valor de  $P= 0.241$ , lo cual determina que no existe relación entre las variables. Por lo que se deduce que el engagement no incide en el desempeño laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula con un valor de significancia de 0.167 y se rechaza la hipótesis de investigación. Esto debido a que se produjo recientemente un cambio de gobierno, así como la entrada de un nuevo gerente de Personal y con ellos nuevos trabajadores lo que genera una incertidumbre siempre a nuevos cambios (Tabla 3.5)

- 5.4.** Habiéndose obtenido los resultados y encontrándose deficiencias en el nivel de engagement se ha realizado una propuesta para optimizar el nivel de engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal (Parte VII).

## **VI. Recomendaciones**

- 6.1.** Se recomienda al Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, que para mejora del nivel de engagement en los trabajadores, realice un plan de incentivos, trabajar en la motivación y flexibilidad y donde también puedan ser los elegidos para apoyo fuera del horario de oficina y así realizar horas extras debidamente pagadas, así mismo realizar acciones de personal en los que indiquen que son trabajadores multifuncionales.
- 6.2.** Se recomienda al Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, realizar una nueva evaluación de desempeño para esta gestión y obtener una base de datos actualizada con respecto a cómo se desempeñan los trabajadores de esta gestión en cada área que se desempeñan.
- 6.3.** Se recomienda al Gerente realizar un taller para transmitir la visión y misión de la empresa a los trabajadores ya que esto va a permitir definir los objetivos de la empresa y la estrategia a utilizar para lograr los objetivos propuestos; asimismo realizar un plan de capacitación por área para obtener nuevas aptitudes, conocimientos, y habilidades en función de objetivos trazados.
- 6.4.** Se recomienda al Gerente implementa un plan de mejora para optimizar el nivel de engagement de los trabajadores de la Gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.
- 6.5.** A futuros investigadores se les recomienda que realicen estudios explicativos con diseño cuasi experimental en donde apliquen un programa para mejorar el Engagement en las Municipalidades tanto la provincial como las distritales para el mejor desempeño de los trabajadores.

## **VII. Propuesta**

### **“Propuesta para mejorar el nivel de Engagement en la Municipalidad Provincial de Trujillo” Fundamentación:**

A partir de las evaluaciones de desempeño y cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo entidad pública que se está estudiando, en donde se ha elaborado un diagnóstico sobre la actual condición, donde emergen los principales problemas que se tiene que resolver. En este capítulo se evaluarán las posibles alternativas de solución para aumentar el nivel engagement a través de una propuesta de mejora.

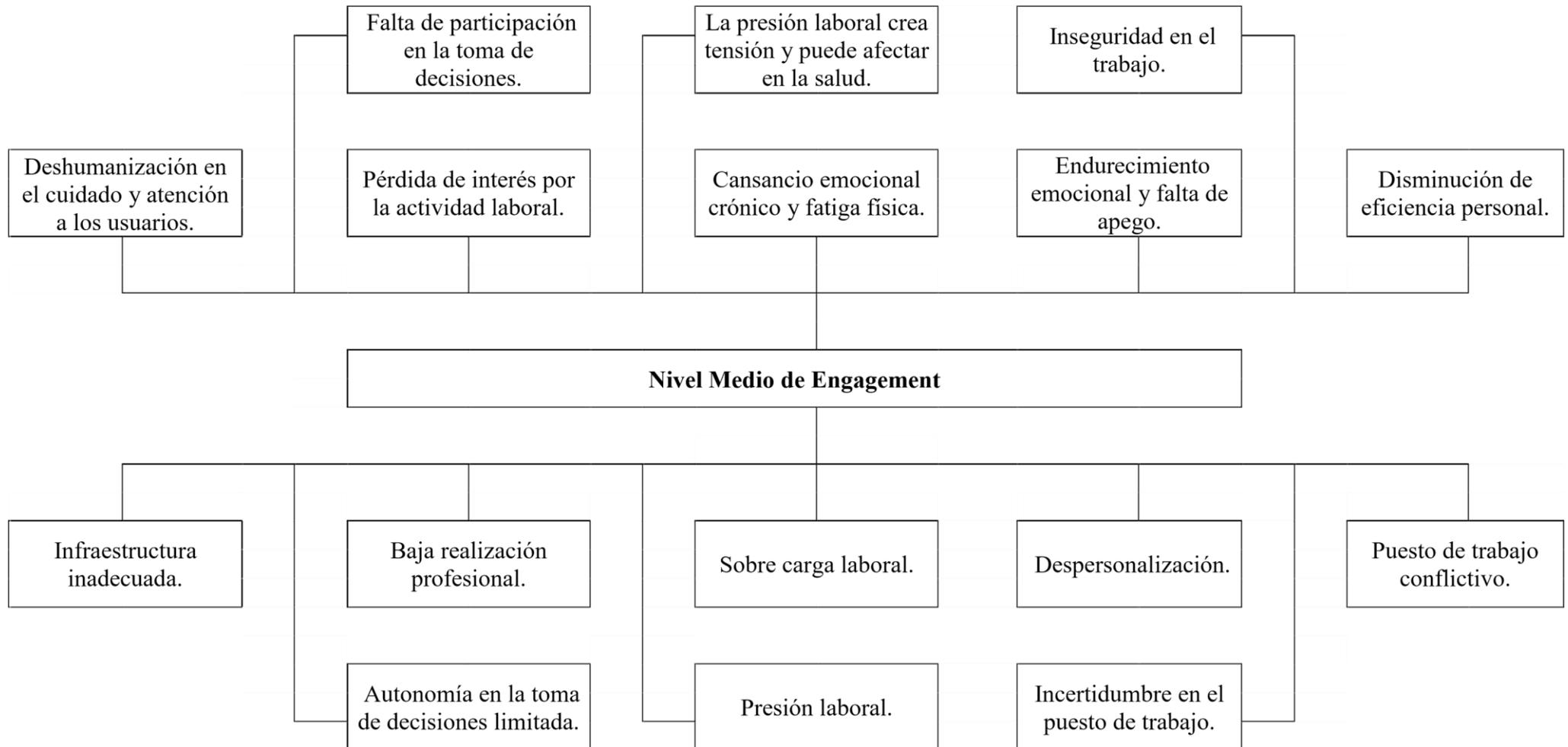
#### **Diagnóstico:**

De los resultados obtenidos del análisis realizado, a través de la aplicación del cuestionario de engagement, se realizó el siguiente diagnóstico:

- Se pudo apreciar, en el cuestionario realizado, y luego, respaldado con el resultado del mismo aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Personal, se determinó que tienen un nivel de engagement medio. Esto conlleva que los trabajadores consideren que el trabajo que realizan no les satisface, sino lo ven como una responsabilidad que deben cumplir, es por eso que no buscan que su trabajo sea un reto para ellos y no están centrados en la perfección, lo cual crea un cumplimiento despreocupado de sus obligaciones, sin tener la iniciativa y la creatividad necesaria para un trabajo productivo; en donde los trabajadores no pueden enfrentar situaciones complejas que demanden una superación constante.

Este plan de mejora ayudará a trazar acciones que ayuden a mejorar los resultados que han sido obtenidos en la investigación, con la finalidad de que la organización pueda optimizar el nivel de engagement de los trabajadores, para que la ejecución de este plan sea exitoso, se debe involucrar a los líderes como generadores del engagement y a los trabajadores como los protagonistas, para el mejoramiento de los procesos estratégicos y funcionales de gestión par a alcanzar los objetivos planteados.

Del análisis del problema se llegó a la siguiente estructura de causas y efectos (Árbol de Problema):



Matriz de Marco Lógico:

MML	Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<b>Fines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear ambientes adecuados para que los trabajadores se puedan desenvolver de una mejor manera.</li> <li>• Dar las oportunidades para el crecimiento profesional del trabajador.</li> <li>• Dar confianza a los trabajadores para que puedan tomar sus propias decisiones en su puesto de trabajo.</li> <li>• Hacer que los trabajadores tengan mayor compromiso con su trabajo, así se sentirán seguros en su puesto de trabajo.</li> <li>• Hacer que las diferentes áreas de la Gerencia de Personal trabajen en equipo para evitar la sobrecarga laboral.</li> <li>• Mejorar la calidad de servicio que se brinda. Lograr mayor fidelidad de los trabajadores hacia la organización.</li> </ul>	<p>Mejor infraestructura. Oportunidad de crecimiento profesional. Mejor autonomía para la toma de decisiones Compromiso laboral. Trabajo en equipo. Calidad de servicio. Fidelidad del trabajador.</p>	<p>Resultados obtenidos a través de las encuestas que serán diseñadas para tal fin.</p>	<p>El Gerente apoyara con recursos para llevar a cabo lo propuesto.</p>
<b>Propósito</b>	<p>Incrementar el nivel de engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.</p>	<p>Nivel de engagement de los trabajadores.</p>	<p>Registro administrativo y seguimiento del plan de mejora de engagement.</p>	<p>Los trabajadores de la Gerencia de Personal acudirán a las actividades que se programarán.</p>

<b>Componentes</b>	<input type="checkbox"/> Implementación de los niveles de conexión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller para transmitir la visión y misión de la empresa a los trabajadores.</li> <li>• Taller “out door”.</li> </ul>	Documentos de diseño de cada taller, plan y capacitación.	El gerente tiene disposición para llevar a cabo las actividades propuestas.
		<input type="checkbox"/> Plan de capacitación por área. <input type="checkbox"/> Capacitación “in company”.		
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de cada taller y plan de capacitación.</li> <li>• Ejecución de cada taller y plan de capacitación.</li> <li>• Monitoreo y evaluación de cada actividad a realizar.</li> </ul>	Presupuesto para cada actividad, desglosado.	Registro administrativo y contable de cada actividad a realizar.	Los trabajadores de la Gerencia de Personal facilitan la ejecución de las actividades.

El plan de mejora ayudara a plantear que acciones que puedan ayudar a optimizar los resultados obtenidos en esta investigación. Con la finalidad que esta organización publica incrementar el nivel de engagement de los trabajadores, para que la ejecución de este plan sea exitosa, se debe involucrara los líderes como promotores del engagement, y a los trabajadores, para mejorar algunos procesos funcionales y estratégicos de gestión que ayuden a alcanzar los objetivos trazados.

### **Estrategias:**

El “engagement” es la conexión que tienen los trabajadores con la organización que tiene como consecuencia la pretensión de ir más allá de lo que se espera de ellos con única finalidad de lograr el éxito de las metas propuestas de la organización. Esta conexión que se indica sucede en tres niveles, motivacional, racional y emocional; para lo cual se presentaran las 5 acciones para que los líderes y la organización desarrollen el compromiso en sus trabajadores.

Las estrategias que se quieren implementar se desarrollaran con la finalidad que se cumpla los objetivos para obtener los resultados trazados.

Se iniciará con la implementación de los niveles de la conectividad.

Racional: en donde el trabajador debe saber cuáles son sus funciones y cómo estas trascienden las metas y en la misión de la organización, para esto se llevará realizaran las siguientes acciones:

Definición de objetivos: es de clara necesidad que el gerente plantee los objetivos de la organización a corto, a mediano y a largo plazo.

Desarrollar el manual de organización y funciones: para que cada trabajador sepa sus funciones y conozca cual es la trascendencia de su puesto de trabajo en la organización.

Definir la misión, visión y objetivos por área/cargo: para que los trabajadores sepan la misión, visión y objetivos de su área o puesto de trabajo, e informarse de sus responsabilidades y funciones, para esto se desarrollará un taller para que los trabajadores definan la misión, visión y objetivos de sus áreas o puestos de trabajo que estén alineadas con las de la organización.

Emocional: para que el trabajador se encuentre satisfecho en su área o puesto de trabajo, asimismo que exista compañerismo y un buen clima laboral, lo que ayudará crear emociones positivas relacionadas con el lugar de trabajo de cada trabajador. Se deberá realizar las siguientes acciones:

Emocional: para que el trabajador se encuentre satisfecho en su área o puesto de trabajo, asimismo que exista compañerismo y un buen clima laboral, lo que ayudará crear emociones positivas relacionadas con el lugar de trabajo de cada trabajador. Se deberá realizar las siguientes acciones:

Hacer modelos de horario de trabajo que sean flexibles y permitan a los trabajadores acudir a los eventos realizados en los centros educativos de sus hijos, en donde ellos puedan salir más temprano del trabajo siempre y cuando sus metas del día hayan sido cumplidos.

Organizar reuniones con el fin de que los trabajadores se relacionen y se conozcan fuera de su entorno laboral, e incitar a sus familias para que también se relacionen con el ámbito laboral del trabajador.

La gerencia deberá tener conversaciones casuales con los trabajadores para evaluar si se sienten satisfechos en su trabajo poder saber cómo va su situación personal. Se necesita crear un área recreativa para que el personal pueda tomarse un tiempo libre en su espacio laboral.

Realizar a fin de año una cena para reconocer a los trabajadores que destacaron por su compañerismo y buen desempeño.

Motivacional: con el fin de que los trabajadores realicen bien sus quehaceres laborales y se encuentren motivados es preciso:

Fijar puntos de auto-control con la finalidad de identificar corregir fallas antes que estas sean descubiertas por un superior o por un cliente; y de esta manera evitar que el trabajador se sienta frustrado por la falla que haya tenido.

El gerente deberá mostrarse conforme con el logro alcanzado por los trabajadores y transmitírselo.

Se deberá crear diferentes premios para los trabajadores que hayan cumplido con los objetivos trazados.

Para que se mantengan el orden y la limpieza de los trabajadores en sus places de trabajo se deberá capacitarlos con técnicas sencillas que les permita ser más organizados; debido a que orden optimiza tiempos, da crea una sensación de bienestar y se ayuda a lograr con efectividad las tareas que realizan en el trabajo.

Después de haber sido implementados los niveles de conexión mencionados líneas arriba, se continuará con la realización de las 5 acciones principales:

**Conocerlos:** hace referencia a que se debe conocer al trabajador y a la fuerza laboral con que realizara las acciones siguientes, las actividades que realizarían son:

Se realizará un taller “out door” con la finalidad de que se evalúe que tan identificados está el personal con la misión y visión de la organización y cuál será el reconocimiento y el incentivo adecuado para cada área de trabajo; asimismo saber razón del porque el trabajador elige trabajar en la organización.

Aplicar una encuesta individual al trabajador para saber, que profesión tiene, cual es la compensación que lo motiva más, saber qué es lo que lo atrajo a trabajar en la organización y cuál es el motivo que lo retiene para seguir trabajando en esta, que motivo puede tener el trabajador para que este tome la decisión de dejar su trabajo dentro de la organización; cómo ve a la alta gerencia, qué le gusta hacer fuera del trabajo; en qué le gustaría obtener especialización o capacitación al trabajador; qué necesita el trabajador conocer sobre la organización en la que está laborando, para contribuir a su desarrollo del negocio.

**Desarrollarlos:** en esta organización no se ha desarrollado un plan de carrera para que el trabajador pueda adquirir nuevos conocimientos y habilidades, esto se debe a que la organización tiene una estructura baja y no existen altas oportunidades de crecimiento. No obstante, los trabajadores si pueden profesionalizarse y adquirir nuevas habilidades dentro su área de trabajo. Para esto se deberá:

Para mejorar la performance de cada trabajador se deberá desarrollar un plan de capacitación por área; donde se realicen capacitaciones básicas para reforzar sus conocimientos y para desarrollar nuevas habilidades. De manera que los trabajadores reciban como mínimo dos capacitaciones al año las cuales deben estar relacionadas con su puesto de trabajo.

Para desarrollar habilidades de comunicación, trabajo en equipo y negociación; se deberá realizar capacitación “in company”, lo que mejorará las habilidades mencionadas.

Es necesario realizar reuniones cada 15 o 20 días; para que cada trabajador pueda trasladar a sus compañeros de trabajo el interés o cosas a modificar en la legislación vigente entre otros temas.

Inspirarlos:

La alta gerencia deberá ser coherente, veraz, transparente, y ser fiel a la esencia de sus trabajadores, esto hará se involucren con los valores de la organización y se preocupen por su mejor funcionar.

La alta gerencia deberá transmitir seguridad y permanencia en el puesto de trabajo a sus trabajadores.

**1. Involucrarlos:** esto será a través de la comunicación organizacional abierta, donde se brindará a los trabajadores la información necesaria para la toma de decisiones y asimismo para aumentar sus opiniones sobre los temas estratégicos de la organización, por lo que se deberá:

- a. En la organización se deberá crear canales de comunicación formales en todas las direcciones.
- b. Basarse en la “comunicación asertiva”, comenzando por la Gerencia.
- c. Los trabajadores deben compartir sus mejores prácticas de aprendizaje y de mejora continua entre ellos, mediante la creación de grupos. Para esto se deberá brindar espacios y tiempo para llevarse a cabo.
- d. Se realizará diferentes actividades una vez al mes para comunicar los resultados obtenidos, saber cuáles son las fallas, para plantear nuevas estrategias, según lo que indique el trabajador así que se escucharán las opiniones de los empleados y se les informara cuáles serán los objetivos para el mes siguiente.

**2. Reconocerlos:** esto estará sustentado según los datos e información obtenida en el primer punto de “conocerlos”.

- a. Se deberá evaluar un ajuste en los salarios de los trabajadores cada seis meses, para crear una política de remuneraciones y compensaciones que esté acorde al mercado.
- b. Realizar un estudio para saber que puestos de trabajo permiten que el trabajador tenga una remuneración mixta (remuneración fija + variable) y así establecer que objetivos deberá cumplir y cómo se hará el cálculo del porcentaje que es variable en la remuneración.
- c. Es de consideración e incentivo al profesional que en las reuniones pactadas a mes se reconozca a los trabajadores por los objetivos cumplidos y planteados ya sea con un premio que, se ajuste y motive al trabajador,

El Gerente de Personal deberá ayudar en la puesta en marcha del presente proyecto en el mes de agosto, y para esto el tendrá que presentar el proyecto a la Alta Gerencia con para obtener la aprobación y hacer las correcciones o modificaciones que hayan sido sugeridas y luego se informará a los trabajadores sobre el procedimiento que se realizará.

Simultáneamente, se empezará a realizar el Manual de organizaciones y funciones.

La alta gerencia deberá realizar la redefinición de la misión y la visión de la organización, con la finalidad de establecer el rumbo de la organización y los objetivos que se deben a cumplir para el resto del año. Una vez terminada esta actividad, se realizará un taller con los trabajadores para transmitirles la visión y misión de la empresa, y se les hará la entregará del Manual de Organización y Funciones para que conozcan la misión, visión y objetivos de sus puestos de trabajo.

Se deberá ir trabajando en las 5 acciones para lograr el “engagement”, para que en un lapso de 5 meses se ejecute una encuesta de engagement y los resultados de esta misma empiecen a mostrar los cambios esperados que propone el presente proyecto. A continuación, se describen los talleres:

- Taller out door:

El Outdoor parte del aprendizaje experimental, el cual busca la motivación, el mejoramiento de la comunicación, la integración, el trabajo en equipo, con el objetivo de que el trabajador aprenda a vivir la experiencia a través del entrenamiento.

- Capacitación “in company”:

La Formación In Company es, básicamente, transportar “la escuela a tu empresa”. Los profesores son los que se salen a tu lugar de trabajo para ofrecer el curso que se acordó.

La clave de este método de formación es la enseñanza a medida. El formador individualiza el curso según los objetivos y necesidades de cada organización. De esta forma los alumnos aprenden aquellos conocimientos que implementarán en su día a día y se trabaja sobre casos reales.

No cabe duda de que la formación in company es una inversión que aporta resultados efectivos ya sea en el valor de la organización como en el aprendizaje intelectual y personal de los trabajadores.

## Financiamiento

Para llevar a cabo la implementación de la propuesta se gestionará algunos recursos económicos financiados por las mismas unidades de apoyo de la Dirección General de Administración y recursos humanos.

## Presupuesto

Actividades	Acciones	Responsable	Costo	
			Unitario	Total
<b>Taller para transmitirles la visión y misión de la empresa.</b>	Contrato de ponente	Gerente de personal	1000.00	1000.00
	Refrigerio		2.00	153.00
<b>Taller “outdoor”.</b>	Contrato de ponente		1800.00	1800.00
	Refrigerio		2.00	153.00
	Contrato de ponente		1200.00	1200.00

<b>Plan de capacitación por área.</b>	Refrigerio		2.00	153.00
<b>Capacitación “in company”.</b>	Contrato de ponente		1800.00	1800.00
	Refrigerio		2.00	153.00
<b>TOTAL</b>				<b>6412.00</b>

### **Responsables**

Gerente de la gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo y los trabajadores de esta gerencia.

## Referencias

- Alcántara Quiñones, M. (2017). *Relación entre engagement y satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017*. (Tesis de para obtener el título de administración en el grado de licenciado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Arenas, O. F. & Andrade, J. V. (2013) *Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo*. Cali, Colombia. Recuperado de: <http://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/43>
- Arias, L. & Heredia, V. (2015) *Administración de recursos humanos para el alto rendimiento*. México: Trillas.
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento organizacional*. (1a Ed.). Reynosa: Dirección General de Educación Superior Tecnológica, Instituto Tecnológico de Reynosa. Recuperado el 14 de julio de 2016 de: <https://es.scribd.com/document/312326148/Rene-Ascencio-ComportamientoOrganizacional>
- Bakker B. A. & Demerouti E. & Xanthopoulou D. (2011). *Como los empleados mantienen su engagement en el trabajo*. Ciencia & Salud, 131-145. Obtenido de [http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf)
- Bakker, A (2011) ¿Cómo los empleados mantienen el engagement en su trabajo? Rotterdam, Holanda. Recuperado de [https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf)
- Bobadilla, M; Callata, C & Caro, A. (2015). Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa gobal. – Lima, 2015. (Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de

Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas). Universidad del Pacífico, Lima.

Castellano, E; Cifre, E; Sponton, C; Medrano, L. A & Maffei, L. (2013) *Emociones positivas y negativas en la predicción del burnout y engagement en el trabajo*. Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social, Volumen 2, 75-88. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/61429298.pdf>

Cerna Quilcate, J. (2017). *Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016*. (Tesis de para optar en grado académico de maestra en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3a ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9a ed.). México: Mc Graw Hill.

Cuevas, F. (2012). *Engagement - Compromiso Organizacional*. Recuperado el 16 de Abril de 2012, de <http://www.coscatl.com/articulos/engagementcompromisoorganizacional.htm>

Delgado & Velásquez. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los trabajadores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018*. (Tesis de para obtener el título de administración de negocios en el grado de licenciado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa.

Galendo, J. (2010). *Administración del talento humano*. Colombia, Bogotá: Universidad Santo Tomas.

Grados García, R. (2018). *El Engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada- Lima*

*Norte, Lima-Perú.* (Tesis de para obtener el grado de bachiller en administración de negocios). Universidad Tecnológica del Perú, Lima.

García, M.; Llorens, S.; Cifre, E. & Salanova, M. (2006). *Revista de Educación: Antecedentes afectivos de la auto-eficacia docente: un modelo de relaciones estructurales.* Recuperado de [http://www.revistaeducacion.mec.es/re339/re339\\_17.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re339/re339_17.pdf)

Henríquez López, L. (2017). *El Estrés Laboral y el Engagement en los trabajadores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.* (Tesis de para obtener el título de administración en el grado de licenciado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Hernández, Fernández y Baptista, (2014). *Metodología de la Investigación.* (6ta ed.) México: Mc Graw Hill.

Mendoza & Gutiérrez, (2017). *Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital santa rosa de puerto Maldonado, año 2017.* (Tesis de para obtener el título de administración y Negocios internacionales en el grado de licenciado). Universidad nacional Amazónica de Madre de Dios.

Pedraza, E., & Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3), 493-505. Recuperado de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=28016320010>

Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo.* México: Pearson Educación, México.

Romero, F & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas.* Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>.

Salanova, M. & Llorens, S. (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout*. Recuperado de <http://papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>

Salanova, M. & Llorens, S. (2008). *Burnout: un problema psicológico y social*. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wp-content/uploads/2014/05/burnout-problema-psicologico.pdf>

Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Roma, V. y Bakker, A.B. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two confirmatory factor analytic approach*. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326>

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Escala Utrech de Engagement en el Trabajo. Manual Preliminar*. Valencia: Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional Universidad de Utrech. Recuperado de [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)

Snell, S. & Bohlander, G. (2013) *La motivación y el desempeño laboral en la entidad financiera Crediscotia-Tarma*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú Tarma, Perú.

Vázquez, G.; Álvarez, D. & Castro, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Redemprendia*. Recuperado de [https://www.redemprendia.org/sites/default/files/descargas/analisis\\_engagement\\_trabajo.pdf](https://www.redemprendia.org/sites/default/files/descargas/analisis_engagement_trabajo.pdf)

## Anexos

**Anexo N° 1: Matriz de consistencia**

Titulo	Problema	Objetivos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.	¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad Provincial de Trujillo?	Objetivo General	Engagement	Schaufeli y Bakker (2003), refieren que el engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción.	Encuesta de nombre escala Utrecht de engagement en el trabajo que fue adaptado a 23 ítems, (Bakker y Schaufeli, 2002).	Vigor	Altos niveles de energía	1	Ordinal				
		Objetivos Específicos					O1: Determinar el nivel de engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.	Resistencia mental		2			
								Esfuerzo		3			
								Persistencia		4			
								Entusiasmo		5			
								Inspiración que le provoca su empleo		6			
								Dedicación		Orgullo	7		
										Reto	8		
										Significado	9		
										Absorción	Situación placentera en el trabajo	10	
											11		
						12							
						13							
						14							
		O2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de				Desempeño laboral	de las	El desempeño		Se realizará una evaluación con escala de Likert, este instrumento consta de 29	Asistencia y Puntualidad	Asistencia	15
												Puntualidad	16
													17
											Trabajo en equipo	Habilidad	18
													19
													20

Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.	personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores y factores operativos (Chiavenato, 2009).	ítems, los cuales permitirán medir las dimensiones del desempeño laboral. Chiavenato, adaptado por Cerna (2016).	Disposición para trabajar	7		
				8		
				9		
				10		
				Productividad	Rendimiento	11
					Recursos	12
					Tiempo	13
						14
				Respeto y responsabilidad	Accesibilidad	15
					Cordialidad	16
						17
						18
						19
						20
Calidad en el trabajo	Nivel de calidad	21				
	Logros alcanzados	22				
		23				
		24				
		25				
		26				
		27				
		28				
		29				
O3: Determinar la relación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.						
O4: Proponer un plan de mejora para el engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019.			Trabajo bajo presión	Disposición de tiempo Adaptación al ritmo de trabajo		

## Anexo N° 2: Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

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

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso cuando trabajo.
3. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
4. \_\_\_\_\_ Estoy contento por como en la empresa me valoran.
5. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
6. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me esfuerzo por desarrollar nuevas capacidades.
7. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.
8. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo.
9. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
10. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo, porque reconocen mi labor.
11. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira.
12. \_\_\_\_\_ Siento que mi trabajo Inspira a mis compañeros y jefes.
13. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso de la empresa donde estoy.
14. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
15. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador.
16. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso de trabajar en la empresa.
17. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
18. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo.
19. \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo.
20. \_\_\_\_\_ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.
21. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
22. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
23. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.

### Anexo N° 3: Evaluación de desempeño

Nombre y Apellido del Evaluador: Joseph Steven Cubas Tejada Cargo: Gerente de Personal

Nombre y Apellido del Evaluado: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Instrucciones: En qué grado cree usted que el personal de la gerencia tiene desarrolladas las competencias que se presentan a continuación. Marque con una X la respuesta que considere conveniente. No olvide firmar la hoja de evaluación.

Asistencia y Puntualidad		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
1	Si se ausenta de sus labores es por causa justificada				
2	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores				
3	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas				
4	Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se establecieron				
Trabajo en Equipo		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
5	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con las otras personas pertenecientes al equipo				
6	Antepone el beneficio del grupo al individual				
7	Manifiesta identificación con su equipo de trabajo				
8	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes				
9	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				
Productividad		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
10	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución				
11	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas				
12	Entrega su trabajo según la calendarización establecida				
13	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante				

14	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que les son asignados				
Respeto y Responsabilidad		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
15	Acata órdenes dadas por usted				
16	Cumple con las políticas internas de la Institución				
17	Demuestra una conducta adecuada de trato entre compañeros				
18	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución				
19	Es cuidadoso(a) y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución				
Calidad en el Trabajo		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
20	El servicio que brinda, cumple con los procesos establecidos por la institución				
21	La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria				
22	Corrige oportunamente sus errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido				
23	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo				
24	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones				
Trabajo Bajo Presión		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
25	Está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto				
26	Se queja cuando tiene mucho trabajo por realizar				
27	Cuando el trabajo es excesivo pide ayuda para poder cumplir con el				
28	Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo cuando éste es bastante agitado				
29	Falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo				

#### **Anexo N° 4: Ficha Técnica cuestionario de Engagement**

- Autores:  
Schaufeli y Bakker (UWES)
- Procedencia:  
Universidad de Utrecht
- País:  
Países bajos
- Año: 2003
- Versión:  
Traducida al idioma español
- Administración:  
Colectiva
- Duración:  
10 minutos (aproximadamente).
- Aplicación:  
Trabajadores de la Gerencia de Personal Municipalidad Provincial de Trujillo.
- Objetivo:  
Medir el engagement de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

## **Anexo N° 5: Ficha Técnica Evaluación de Desempeño**

- Autores:  
Chiavenato (2009), adaptado por Jenny Cerna Quilcate (2016)
- Procedencia:  
Lima
- País:  
Perú
- Año: 2016
- Versión:  
Idioma español
- Administración:  
Colectiva
- Duración:  
15 a 20 minutos (aproximadamente).
- Aplicación:  
Trabajadores de la Gerencia de Personal Municipalidad Provincial de Trujillo.
- Objetivo:  
Medir el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Anexo N° 6: Cuadro de resultados del cuestionario de Engagement

N° de encuestados	Vigor								Total	Dedicación									Total	Absorción						Total	Total
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16	17		18	19	20	21	22	23		
1	6	5	6	3	6	4	6	5	41	5	3	5	5	5	6	6	5	5	45	5	5	6	6	6	6	34	120
2	5	5	5	5	5	6	5	5	41	5	5	6	5	6	6	6	6	6	51	6	5	5	6	6	5	33	125
3	4	3	4	4	6	6	5	5	37	1	4	4	6	2	3	6	3	6	35	3	5	4	5	5	4	26	98
4	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	3	6	6	6	33	135
5	6	6	6	4	5	6	5	6	44	6	6	6	5	6	6	6	6	6	53	6	6	6	6	6	6	36	133
6	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4	5	5	5	5	4	4	5	5	42	4	4	3	3	5	3	22	98
7	4	5	3	4	5	5	4	5	35	5	4	5	4	4	5	4	5	5	41	5	5	2	6	4	4	26	102
8	6	6	5	2	3	5	6	4	37	6	0	5	2	5	0	2	0	6	26	6	2	2	6	0	3	19	82
9	6	6	6	3	5	5	6	5	42	6	3	6	1	6	4	5	6	6	43	6	5	3	6	5	5	30	115
10	3	2	2	1	5	4	6	5	28	2	1	4	4	5	5	6	6	5	38	5	3	5	3	2	5	23	89
11	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	6	6	4	52	6	6	6	6	6	6	36	136
12	6	5	6	5	3	5	3	5	38	6	6	3	5	6	6	5	6	5	48	5	4	3	5	3	4	24	110
13	6	6	6	6	5	5	5	6	45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	5	5	6	6	5	33	132
14	6	5	5	6	6	6	6	6	46	6	6	5	6	6	6	6	6	6	53	6	5	5	6	5	6	33	132
15	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	0	1	5	6	6	24	126
16	5	6	5	5	5	6	6	6	44	6	6	5	5	6	6	5	5	6	50	6	5	4	5	6	5	31	125
17	5	5	5	6	6	6	5	6	44	6	5	6	6	6	6	6	6	6	53	6	5	3	6	5	6	31	128
18	6	4	5	4	4	5	6	5	39	3	4	5	4	6	5	5	6	5	43	6	4	4	4	5	4	27	109
19	6	6	6	4	6	6	5	6	45	6	4	6	4	6	6	6	6	6	50	6	4	4	6	6	6	32	127
20	6	5	6	4	5	4	5	5	40	5	3	5	3	5	5	5	5	5	41	6	5	1	5	5	5	27	108

<b>21</b>	5	5	5	5	6	5	4	6	<b>41</b>	5	5	5	6	5	6	5	5	5	<b>47</b>	6	6	6	5	5	6	<b>34</b>	<b>122</b>
<b>22</b>	4	5	5	4	4	4	3	3	<b>32</b>	3	4	4	3	3	5	3	3	5	<b>33</b>	3	4	4	3	3	3	<b>20</b>	<b>85</b>
<b>23</b>	6	6	4	5	4	6	6	5	<b>42</b>	5	4	3	5	2	4	3	5	5	<b>36</b>	2	3	0	3	5	4	<b>17</b>	<b>95</b>

<b>24</b>	3	4	5	3	4	5	3	3	<b>30</b>	4	3	6	2	5	4	6	3	6	<b>39</b>	4	3	4	4	4	4	<b>23</b>	<b>92</b>
<b>25</b>	3	4	3	4	6	6	6	5	<b>37</b>	4	4	5	5	4	4	6	4	6	<b>42</b>	4	5	5	6	4	5	<b>29</b>	<b>108</b>
<b>26</b>	6	6	6	6	4	5	4	6	<b>43</b>	5	5	5	6	4	5	5	6	6	<b>47</b>	5	4	5	6	6	6	<b>32</b>	<b>122</b>
<b>27</b>	6	6	6	5	6	6	5	5	<b>45</b>	5	6	6	6	6	6	5	6	6	<b>52</b>	6	5	5	5	6	6	<b>33</b>	<b>130</b>
<b>28</b>	6	6	6	6	6	6	6	6	<b>48</b>	6	6	5	6	6	6	6	6	5	<b>52</b>	6	3	3	6	6	6	<b>30</b>	<b>130</b>
<b>29</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>33</b>	5	4	4	4	4	4	3	5	4	<b>37</b>	4	2	3	6	4	4	<b>23</b>	<b>93</b>
<b>30</b>	4	4	5	5	4	4	5	4	<b>35</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	<b>40</b>	4	4	5	4	5	4	<b>26</b>	<b>101</b>
<b>31</b>	6	5	5	2	5	5	5	5	<b>38</b>	5	3	5	2	5	5	5	5	5	<b>40</b>	5	5	5	4	5	5	<b>29</b>	<b>107</b>
<b>32</b>	4	4	4	6	4	5	5	5	<b>37</b>	4	4	3	6	5	5	3	5	4	<b>39</b>	4	3	5	5	5	5	<b>27</b>	<b>103</b>
<b>33</b>	6	6	5	6	5	6	5	6	<b>45</b>	6	6	6	6	6	6	6	5	6	<b>53</b>	6	4	3	6	6	5	<b>30</b>	<b>128</b>
<b>34</b>	4	4	3	4	4	5	3	4	<b>31</b>	5	4	4	5	4	5	5	4	6	<b>42</b>	4	2	2	4	5	4	<b>21</b>	<b>94</b>
<b>35</b>	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>34</b>	5	4	5	4	6	4	5	5	4	<b>42</b>	5	4	4	4	5	6	<b>28</b>	<b>104</b>
<b>36</b>	6	5	4	5	4	4	5	5	<b>38</b>	5	4	5	5	5	5	5	4	6	<b>44</b>	5	5	4	4	5	5	<b>28</b>	<b>110</b>
<b>37</b>	2	3	2	3	2	2	2	2	<b>18</b>	2	3	1	2	2	2	4	2	3	<b>21</b>	3	2	2	3	3	3	<b>16</b>	<b>55</b>
<b>38</b>	4	5	4	3	6	5	5	6	<b>38</b>	6	5	6	5	5	5	3	5	5	<b>45</b>	6	6	6	2	5	6	<b>31</b>	<b>114</b>
<b>39</b>	6	6	6	3	5	5	6	6	<b>43</b>	6	3	6	4	6	0	5	5	6	<b>41</b>	6	6	6	6	0	6	<b>30</b>	<b>114</b>
<b>40</b>	2	2	2	1	6	1	5	5	<b>24</b>	6	1	6	1	5	6	5	3	5	<b>38</b>	6	4	3	4	2	5	<b>24</b>	<b>86</b>
<b>41</b>	4	6	4	1	3	2	3	4	<b>27</b>	3	3	2	3	5	5	2	3	4	<b>30</b>	5	2	2	6	6	4	<b>25</b>	<b>82</b>
<b>42</b>	2	6	2	2	6	2	2	6	<b>28</b>	2	2	2	2	6	6	6	3	2	<b>31</b>	6	3	3	3	3	3	<b>21</b>	<b>80</b>
<b>43</b>	6	6	6	6	4	5	4	6	<b>43</b>	5	5	5	6	4	5	5	6	6	<b>47</b>	5	4	5	6	6	6	<b>32</b>	<b>122</b>
<b>44</b>	4	6	6	5	6	6	5	5	<b>43</b>	5	6	6	6	6	6	5	6	6	<b>52</b>	6	5	5	5	6	6	<b>33</b>	<b>128</b>
<b>45</b>	6	6	6	6	6	6	6	6	<b>48</b>	6	6	5	6	6	6	6	6	5	<b>52</b>	6	3	3	6	6	6	<b>30</b>	<b>130</b>

<b>46</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	5	4	4	4	4	4	3	5	4	<b>37</b>	4	2	3	6	4	4	<b>23</b>	<b>92</b>
<b>47</b>	4	4	5	5	4	4	5	4	<b>35</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	<b>40</b>	4	4	5	4	5	4	<b>26</b>	<b>101</b>
<b>48</b>	6	5	5	2	5	5	5	5	<b>38</b>	5	3	5	2	5	5	5	5	5	<b>40</b>	5	5	5	4	5	5	<b>29</b>	<b>107</b>
<b>49</b>	2	4	4	6	4	5	5	5	<b>35</b>	4	4	3	6	5	5	3	5	4	<b>39</b>	4	3	5	5	5	5	<b>27</b>	<b>101</b>
<b>50</b>	4	6	5	6	5	6	5	6	<b>43</b>	6	6	6	6	6	6	6	5	6	<b>53</b>	6	4	3	6	6	5	<b>30</b>	<b>126</b>
<b>51</b>	6	4	3	4	4	5	3	4	<b>33</b>	5	4	4	5	4	5	5	4	6	<b>42</b>	4	2	2	4	5	4	<b>21</b>	<b>96</b>

Anexo N° 7: Cuadro de resultados de la Evaluación de desempeño

N° de encuestados	Asistencia y puntualidad				Total	Trabajo en equipo					Total	Productividad					Total	Respeto y responsabilidad					Total	Calidad en el trabajo					Total	Trabajo bajo presión					Total	Total
	1	2	3	4		5	6	7	8	9		10	11	12	13	14		15	16	17	18	19		20	21	22	23	24		25	26	27	28	29		
1	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	2	2	3	2	2	11	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17	95
2	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	2	3	2	2	3	12	3	3	2	3	3	14	89
3	4	4	4	3	15	3	3	2	3	3	14	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	2	14	3	3	4	4	4	18	2	3	3	3	3	14	93
4	4	4	4	3	15	3	3	3	3	2	14	2	3	3	4	4	16	4	4	3	3	2	16	3	3	2	4	4	16	3	4	4	4	4	19	96
5	4	4	4	3	15	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	2	13	4	4	4	2	3	17	3	3	2	3	3	14	2	3	3	4	3	15	87
6	4	4	4	3	15	2	3	3	4	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	4	4	3	4	4	19	2	3	3	3	3	14	93
7	4	4	4	3	15	3	3	3	2	3	14	2	2	3	2	3	12	4	4	3	2	3	16	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	3	13	82
8	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	4	15	3	3	3	3	3	15	95
9	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	3	14	4	4	4	2	3	17	3	3	2	3	3	14	4	4	3	2	3	16	94
10	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18	2	3	3	3	2	13	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16	97
11	2	4	2	3	11	2	2	2	2	2	10	4	4	2	3	2	15	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	2	12	1	4	4	2	2	13	74
12	4	4	3	2	13	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	2	3	17	3	3	4	4	4	18	3	1	4	4	3	15	100
13	4	4	3	2	13	3	2	4	4	4	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	3	17	4	3	4	4	4	19	2	1	4	4	2	13	98
14	4	4	2	2	12	3	2	4	4	4	17	4	3	4	3	4	18	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	2	3	3	4	3	15	90
15	4	4	3	1	12	2	4	3	1	2	12	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	3	2	2	12	72
16	3	4	4	2	13	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	4	17	2	3	3	2	2	12	2	3	3	4	3	15	2	3	2	3	1	11	81
17	2	4	2	4	12	4	2	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18	3	4	3	2	3	15	2	3	3	4	3	15	2	3	2	3	2	12	87
18	4	4	3	2	13	3	2	3	2	3	13	2	2	3	4	2	13	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	4	18	92
19	4	4	3	2	13	2	2	3	3	2	12	2	2	3	4	3	14	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	3	18	92
20	3	4	4	2	13	3	2	3	2	2	12	2	2	3	4	4	15	2	4	4	2	2	14	2	2	4	3	4	15	4	3	3	3	3	16	85
21	4	4	4	3	15	4	3	3	2	4	16	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	3	17	2	2	2	3	1	10	95

22	4	4	3	2	13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	13	3	4	4	2	3	16	3	3	4	3	3	16	1	2	3	4	1	11	83
23	3	4	4	2	13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	13	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	2	3	4	2	2	13	86
24	4	4	4	2	14	2	2	3	2	2	11	3	2	3	3	3	14	3	4	4	2	2	15	4	2	3	3	3	15	1	2	2	3	1	9	78
25	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	4	2	3	3	3	15	2	3	3	3	1	12	96
26	4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	4	2	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	98
27	4	4	3	3	14	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	2	4	17	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	18	105
28	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	2	3	2	2	3	12	3	3	2	3	3	14	89
29	4	4	4	3	15	3	3	2	3	3	14	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	2	14	3	3	4	4	4	18	2	3	3	3	3	14	93
30	4	4	4	3	15	3	3	3	3	2	14	2	3	3	4	4	16	4	4	3	3	2	16	3	3	2	4	4	16	3	4	4	4	4	19	96
31	4	4	4	3	15	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	2	13	4	4	4	2	3	17	3	3	2	3	3	14	2	3	3	4	3	15	87
32	4	4	4	3	15	2	3	3	4	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	4	4	3	4	4	19	2	3	3	3	3	14	93
33	4	4	4	3	15	3	3	3	2	3	14	2	2	3	2	3	12	4	4	3	2	3	16	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	3	13	82
34	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	4	15	3	3	3	3	3	15	95
35	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	3	14	4	4	4	2	3	17	3	3	2	3	3	14	4	4	3	2	3	16	94
36	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18	2	3	3	3	2	13	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16	97
37	2	4	2	3	11	2	2	2	2	2	10	4	4	2	3	2	15	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	2	12	1	4	4	2	2	13	74
38	4	4	3	2	13	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	2	3	17	3	3	4	4	4	18	3	1	4	4	3	15	100
39	4	4	3	2	13	3	2	4	4	4	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	3	17	4	3	4	4	4	19	2	1	4	4	2	13	98
40	4	4	2	2	12	3	2	4	4	4	17	4	3	4	3	4	18	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	2	3	3	4	3	15	90
41	4	4	3	1	12	2	4	3	1	2	12	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	3	2	2	12	72
42	3	4	4	2	13	3	2	2	3	3	13	4	3	3	3	4	17	2	3	3	2	2	12	2	3	3	4	3	15	2	3	2	3	1	11	81
43	2	4	2	4	12	4	2	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18	3	4	3	2	3	15	2	3	3	4	3	15	2	3	2	3	2	12	87
44	4	4	3	2	13	3	2	3	2	3	13	2	2	3	4	2	13	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	4	18	92
45	4	4	3	2	13	2	2	3	3	2	12	2	2	3	4	3	14	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	3	18	92
46	3	4	4	2	13	3	2	3	2	2	12	2	2	3	4	4	15	2	4	4	2	2	14	2	2	4	3	4	15	4	3	3	3	3	16	85
47	4	4	4	3	15	4	3	3	2	4	16	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	3	17	2	2	2	3	1	10	95
48	4	4	3	2	13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	13	3	4	4	2	3	16	3	3	4	3	3	16	1	2	3	4	1	11	83
49	3	4	4	2	13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	13	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	2	3	4	2	2	13	86

<b>50</b>	4	4	4	2	<b>14</b>	2	2	3	2	2	<b>11</b>	3	2	3	3	3	<b>14</b>	3	4	4	2	2	<b>15</b>	4	2	3	3	3	<b>15</b>	1	2	2	3	1	<b>9</b>	<b>78</b>
<b>51</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	3	4	4	3	4	<b>18</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	4	2	3	3	3	<b>15</b>	2	3	3	3	1	<b>12</b>	<b>96</b>

Engagement

<b>n=</b>	26
<b>min=</b>	26
<b>max</b>	182
<b>rango=</b>	156
<b>k=</b>	3
<b>a=</b>	52

26.0	78.0	26	78	Muy Bajo
78.0	130.0	78	130	Bajo
130.0	182.0	130	182	Alto

<b>Nivel</b>	<b>N° de colaboradores</b>	<b>%</b>
Bajo	1	1.96
Medio	42	82.35
Alto	8	15.69
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

### Desempeño Laboral

<b>n=</b>	29
<b>min=</b>	29
<b>max</b>	116
<b>rango=</b>	87
<b>k=</b>	3
<b>a=</b>	29

29.00	58.00	29	58	Muy Bajo
58.00	87.00	58	87	Bajo
87.00	116.00	87	116	Alto

Nivel	N° de colaboradores	%
Bajo	0	0.00
Medio	18	35.29
Alto	33	64.71
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

### Anexo N° 8: Constancias de validación

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VICTOR IVAN PEREDA GUDNIO, titular del DNI. N° 18161683, de profesión ESTADISTICO, ejerciendo actualmente como ESTADISTICO II, en la Institución GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Trujillo, a los 09 días del mes de noviembre del 2013

Victor Pereda  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

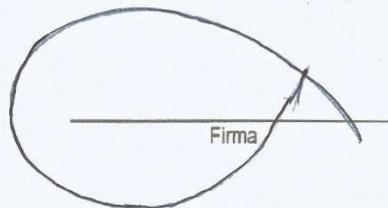
Yo, Carlos Atilio Figueroa Neira, titular del DNI. N° 18176515, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Especialista en Patrimonio en la Institución UGEL 01 EL PORVENIR

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Municipalidad Provincial de Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 14 días del mes de Noviembre del 2018

  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, JAIRO MARCELO CUBAS, titular del DNI. N° 17841018, de profesión LICENCIADO EN ESTADÍSTICA, ejerciendo actualmente como ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO III, en la Institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los \_\_\_\_\_ días del mes de NOVIEMBRE del 2018



*Jairo Marcelo Cubas*

Firma

## Anexo N° 9: Acta de aprobación de originalidad de documento

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

Yo, Olenka Espinoza Rodríguez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Trujillo, revisor (a) de la tesis titulada

"El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019", de las estudiantes Lozano Chenguayen María del Pilar Fátima y Quezada Jimenez Cinthia Yesennia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 04 de Julio 2019

Firma

Olenka Espinoza Rodríguez

DNI: 18092486

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

## Anexo N° 10: Pantallazo de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=&lang=es&u=1079701695&student\_user=1&o=1269604023

feedback studio María Del Pilar Lozano Chenguayen | El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de ...

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORAS:  
Lozano Chenguayen María del Pilar Fátima (ORCID: 0000-0002-5213-2043)  
Quezada Jimenez Cinthia Yesennia (ORCID: 0000-0003-4407-4653)

ASESORA:  
Dra. Espinoza Rodriguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de Organizaciones

**Resumen de coincidencias**

**28 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
3	repositorio.unamad.ed... Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 45    Número de palabras: 11179    Text-only Report | High Resolution    Activado

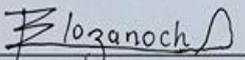
ES    11:03 a.m.    09/03/2020

## Anexo N° 11: Acta de autorización de publicación

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Nosotras, Lozano Chenguayen María del Pilar Fátima identificada con DNI N° 72271437 y Quezada Jimenez Cinthia Yesennia , identificada con DNI N° 48324502, egresadas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos, la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado "El Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

  
FIRMA

DNI: 72271437

  
FIRMA

DNI: 48324502

FECHA: 10 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

Anexo N° 12: Autorización final de la tesis



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LOZANO CHENGUAYEN MARÍA DEL PILAR FÁTIMA, QUEZADA JIMENEZ CINTHIA YESENNIA

INFORME TÍTULADO:

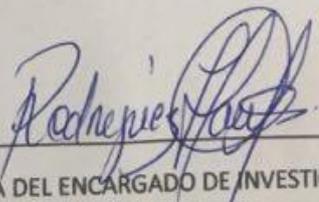
EL ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE  
PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO AÑO 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

\_\_\_\_\_  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 16

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN