



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Engagement y su relación con el desempeño laboral en la
Municipalidad Provincial de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Bazán Zambrano, Henry Johanes (ORCID: 0000-0002-4229-4612)

Chanamé Garnique, Zoila Graciela (ORCID: 0000-0002-8753-3664)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, nuestros trabajos van a dedicado a nuestro dios, por habernos permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

A nuestros padres, que siempre nos brindaron su gran amor y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores que nos han inculcado.

A nuestros hijos, por ser siempre nuestra motivación y lograr lo que deseamos.

A la universidad y a nuestro asesor de tesis, por habernos orientado en el desarrollo de la investigación a lo largo de nuestro proyecto y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando nuestro trabajo.

Henry y Zoila

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos y guiarnos a lo largo de nuestra carrera, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de debilidad.

Nuestro gran agradecimiento a nuestras familias por su apoyo constante y ser posible del presente trabajo y culminar nuestra carrera.

Agradecemos a nuestros docentes de la escuela de administración de la universidad cesar vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

A nuestro asesor de tesis, por habernos orientado en el desarrollo de la investigación a lo largo de nuestro proyecto y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando nuestro trabajo.

A la Municipalidad de Chiclayo quienes me brindaron todo el acceso a la información necesaria para poder finalizar satisfactoriamente el desarrollo del presente.

Henry y Zoila

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1. Valoración de validación de expertos	11
Tabla 2. Confiabilidad del cuestionario	12
Tabla 3. Resultado de engagement	15
Tabla 4. Resultado de vigor	16
Tabla 5. Resultado de dedicación	17
Tabla 6. Resultado de absorción	18
Tabla 7. Nivel de dimensiones de engagement	19
Tabla 8. Resultado de desempeño laboral.....	20
Tabla 9. Resultado de capacidad.....	21
Tabla 10. Resultado de motivación	22
Tabla 11. Resultado de ambiente	23
Tabla 12. Nivel de dimensiones de desempeño laboral	24
Tabla 13. Correlación entre vigor y desempeño laboral	25
Tabla 14. Correlación entre dedicación y desempeño laboral	25
Tabla 15. Correlación entre absorción y desempeño laboral	25
Tabla 16. Correlación entre engagement y desempeño laboral	26

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de engagement	15
Figura 2 Nivel de vigor	16
Figura 3 Nivel de dedicación	17
Figura 4 Nivel de absorción	18
Figura 5 Nivel de dimensiones de engagement	19
Figura 6 Nivel de desempeño laboral.....	20
Figura 7 Nivel de capacidad.....	21
Figura 8 Nivel de motivación	22
Figura 9 Nivel de ambiente	23
Figura 10 Nivel de dimensiones de desempeño laboral.....	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2019. El tipo de estudio fue descriptivo – correlacional, puesto que se describen las variables y luego se demuestra si se relacionan. El diseño fue no experimental – transaccional, dado que no se manipulan variables y se recolecta información en un solo momento. La población estuvo conformada por 70 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual servirá para recoger información numérica de los colaboradores. Entre sus principales resultados se obtuvo que el 34% se encuentra en un nivel Bajo, ya que cuentan altos niveles de energía y resistencia mental, pero no se sienten inspirados ni entusiasmados ante sus actividades, tampoco se sienten concentrados y no son felices trabajando. Finalmente, se llegó a concluir que, si existe relación entre engagement y desempeño laboral, puesto que, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo 0,757 y a la vez es significativa con un $p < 0,05$ lo cual indica una correlación positiva considerable por aproximarse a la unidad, por lo cual se infiere que, si aumenta una variable, aumentará la otra.

Palabras clave: Engagement, desempeño laboral, recursos humanos

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between engagement and job performance in the Provincial Municipality of Chiclayo - 2019. The type of study was descriptive - correlational, since the variables are described and then it is shown if they are related. The design was non-experimental - transactional, since variables are not manipulated and information is collected in a single moment. The population was made up of 70 collaborators from the Provincial Municipality of Chiclayo. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which will serve to collect numerical information from the collaborators. Among its main results it was obtained that 34% are at a Low level, since they have high levels of energy and mental resistance, but they do not feel inspired or enthusiastic about their activities, they do not feel concentrated and they are not happy working. Finally, it was concluded that, if there is a relationship between engagement and job performance, since, by means of the Pearson correlation coefficient, 0.757 was obtained and at the same time it is significant with a $p < 0.05$ which indicates a considerable positive correlation by approaching unity, by which it follows that, if one variable increases, the other will increase.

Keywords: Engagement, job performance, human resources

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las Municipalidades prestan una variedad de servicios públicos que contribuyen a los ciudadanos mostrándoles calidad en su atención. Sin embargo, descuidan a su personal de trabajo, en donde no se sabe con exactitud si se encuentran contentos con las funciones que realiza, lo cual genera que carezcan de un compromiso por parte de ellos. Esa situación genera a que su desempeño sea bajo y se den incumplimientos sobre sus actividades laborales, lo cual es perjudicable para la institución. En el contexto internacional, en Colombia, Aristizábal et al. (2018) argumentan que los colaboradores suelen estar estresados en la medida que se presentan conflictos en sus puestos de trabajo. Esto parte desde que no existe una relación positiva con sus labores, lo cual perciben una sobrecarga en el momento que desempeñan sus funciones. Es por ello, que el engagement permite que se sientan mayores comprometidos cumpliendo con su responsabilidad con total normalidad, en donde trabajen en un entorno saludable sin que se sientan afectados.

De igual importancia, En Chile, Chiang et al. (2017) señalan que los trabajadores se sienten agotados en sus actividades debido a que no cuentan con una alta motivación. En el momento que el colaborador se siente cansado, se sentirá molesto cuando se le encarguen funciones, además, que la comunicación entre el personal se verá afectada. Es por esa razón, que el engagement permite que los mismos colaboradores tengan la propia voluntad en querer cumplir con sus actividades, asumiendo nuevos retos y superando cualquier dificultad.

Por otro lado, en Ecuador, Cañarte, Moreira, Baque & Cantos (2017) indican que el rendimiento laboral es afectado cuando no se sienten a gusto con las funciones que se les encargan. Esto origina que se sientan cansados de hacer lo mismo y, por ende, afecta al cumplimiento de sus funciones. Es por ello, que es importante valorar cuando culminen una tarea bien hecha, otorgándoles cualquier tipo de incentivo, de tal forma que su grado de motivación sea más alta y su desempeño sea el más óptimo.

De la misma forma, en México, Obregón & Francisco (2018) sostienen que los trabajadores no se desempeñan eficientemente cuando reciben muchas exigencias por parte de sus superiores. Esto provoca a que se sientan agotados y que con el tiempo puedan renunciar a la empresa, lo cual no es tan conveniente ya

que afecta a la rentabilidad. Es así, que el personal debe de recibir la suficiente atención para que entiendan sus necesidades y se sientan motivados a cumplir con sus obligaciones, de tal forma que alcancen las metas y sean remunerados.

En lo que se refiere en el contexto nacional, en Cajamarca, Bazán (2018) señala que los trabajadores no se sienten enganchados con sus tareas labores debido a que poseen poca motivación. Esto parte desde que sus superiores los tratan como una herramienta para generar dinero, lo cual los hace sentir desvalorados ante sus puestos laborales.

De igual forma, en Lima, Davey (2017) afirma que el personal no se siente enganchado ante los objetivos de la empresa debido a que el clima laboral es bastante inapropiado. Entre los factores principales son las instalaciones y el compañerismo, lo cual, si no se tienen en cuenta, trabajarán en un ambiente pésimo e incómodo para todos.

Por el contrario, en Tarapoto, Silva et al (2018) señalan que el bajo desempeño de los colaboradores es causado principalmente a que no reciben remuneraciones acordes a sus actividades. Esto parte desde que la gerencia solo los obliga a que acaten órdenes, pero no los felicita cuando terminan una tarea antes de tiempo.

Del mismo modo, en Lima, Bermúdez (2015) indicó que el desenvolvimiento laboral de los empleados es afectado cuando la empresa no le otorga capacitaciones que incrementen tus habilidades. Esto se debe a que solo les dan orientaciones cuando ingresan a la empresa, pero luego ya no reciben apoyo alguno, lo cual provoca que se sientan desmotivados ante el cumplimiento de objetivos. Es por ello, que, si la organización desea incrementar el desempeño laboral, debe de implementar talleres y programas donde los trabajadores incrementen sus habilidades, tanto técnicas como blandas, para que puedan cumplir con las metas institucionales.

En el contexto local, el Concejo Provincial de Chiclayo en su diagnóstico inicial, los colaboradores al momento de cumplir con sus funciones, no lo hacen con mucho entusiasmo, dado que lo hacen porque se sienten obligados y no porque realmente lo disfrutan. Estos comportamientos del personal hacen que no se sientan contentos ni mucho menos satisfechos, lo cual se sienten con un pésimo estado de ánimo fallando notablemente la comunicación con sus demás compañeros. Del

mismo modo, se sienten agotados, ya que en su gran mayoría han tenido una sobre carga laboral por parte de sus superiores, lo cual provoca que se sientan hartos y llegan hasta tener conflictos. Esto perjudica notablemente a los colaboradores, ya que solo permanecen en la institución porque reciben un salario y no porque realmente se sientan comprometidos con los objetivos planteados.

Por lo que se refiere al problema, se planteó ¿existe relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo? Así mismo, en cuanto a la justificación de este estudio teóricamente, el reciente estudio se justifica en teorías consistentes referentes a las variables engagement y desempeño laboral, donde permiten tener un mejor conocimiento para tener mayor enfoque. Así mismo, los resultados que se obtengan de esta tesis ayudarán como antecedente o referencia para próximos estudios con temas similares. Metodológicamente, la presente tesis se justifica en el método inductivo – deductivo, el cual sirvió para llegar al cumplimiento de los objetivos. Socialmente, este estudio permitirá brindar solución al problema que viene atravesando la comuna municipal, en el que mediante el engagement se incrementa el nivel de desempeño de los colaboradores, beneficiando a la institución y por ende se brindará un mejor servicio contribuyendo a la sociedad (Ñaupas et al., 2014).

Así pues, como fin fue determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en la M. P. de Chiclayo. Y como objetivos específicos: (a) Diagnosticar el nivel de engagement en la M. P. de Chiclayo. (b) Identificar el nivel de desempeño laboral en la M. P. de Chiclayo. (c) Calcular la relación entre las dimensiones del engagement y desempeño laboral en la M. P. de Chiclayo. Finalmente, como hipótesis se plantearon H_1 : Existe relación entre engagement y desempeño laboral en la M. P. de Chiclayo y, por el contrario, H_0 : No existe relación entre engagement y desempeño laboral en la M. P. de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los trabajos previos, en el contexto internacional, En Chile, Manizales et al. (2017) hicieron una tesis en el que su finalidad principal fue encontrar si los niveles de engagement se relaciona con la percepción de autoeficacia. Tras implementar las encuestas hallaron que el engagement se relaciona en 0.210 con la percepción de la autoeficacia. Llegaron a concluir que las variables no poseen una fuerte correlación, además, el rendimiento de los colaboradores está ligado con los años de experiencia que tienen en la empresa.

Así mismo, en España, Hernández (2018) realizó un estudio en el que su objetivo general fue realizar un análisis referente a los niveles de burnout y engagement del personal. Al aplicar los cuestionarios encontró que el 57.9% de los colaboradores consideran que desempeñan sus actividades en grupos de trabajo con sus demás compañeros. Concluyeron que el engagement ha contribuido de manera positiva a los estados emocionales de los colaboradores, de tal manera que disfruten con las actividades que realizan.

Por el contrario, en Ecuador, Gruezo (2017) desarrolló una tesis cuya finalidad principal fue realizar un análisis sobre el desempeño de los colaboradores de la municipalidad. Tras implementar las encuestas obtuvo que el 81% de los trabajadores consideran que están dispuestos a brindar soluciones en sus puestos de trabajo. Concluyó que los colaboradores no sienten deseos por cumplir con los objetivos empresariales, dado que no cuentan con las suficientes competencias para hacerlo.

De la misma forma, en Colombia, Palomino & Peña (2016) hicieron una tesis cuya finalidad principal fue demostrar si el clima de la empresa se asocia con el desempeño laboral. Al aplicar los cuestionarios encontraron que el 36.1% del personal de trabajo consideran que los colaboradores tienen libertad de expresión ante sus superiores. Finalmente, llegaron a la conclusión que el clima a nivel de la organización se relaciona con el desempeño laboral, por tanto, si los colaboradores trabajan en un ambiente propicio, el rendimiento será más eficiente.

En el contexto nacional, en Lima, Aguirre (2018) hizo una tesis en el que su objetivo principal fue hallar la relación entre el bienestar psicológico con el engagement laboral. Tras implementar las encuestas obtuvo que el 50.7% de los colaboradores señala que se hallan en un nivel alto de engagement, sintiéndose

enganchados con sus funciones laborales. Llegó a concluir que el engagement se relaciona con el bienestar psicológico, por lo cual se infiere que los colaboradores se sentirán tranquilos y saludables ante sus puestos laborales a través del engagement.

De igual importancia, en Huaraz, Chero & Córdova (2018) hicieron una investigación en el que plantearon un propósito fundamental, hallar la relación entre la cultura organizacional con el engagement del personal. Al aplicar los cuestionarios encontró que el 60.8% de los trabajadores manifiestan que la dimensión dedicación se encuentra en un nivel medio, puesto que el colaborador no tiene esfuerzo en el trabajo, no labora con entusiasmo ni se siente orgulloso. Llegaron a concluir que la cultura organizacional se relaciona con el engagement, por lo cual se infiere que, si se labora con una cultura favorable, los colaboradores se sentirán comprometidos con sus funciones.

De otra manera, en Manantay, Ordoñez (2018) culminó una tesis considerando como finalidad principal hallar si la gestión administrativa se relaciona con el desempeño de los colaboradores. Tras implementar las encuestas obtuvo que el 55.71% del personal considera que se sienten comprometidos con los objetivos empresariales. Llegando a concluir que, si existe conexión entre gestión administrativa y desempeño laboral, lo que implica que el rendimiento de los colaboradores, depende gran parte de la manera de cómo gestionan los superiores.

Igualmente, en Arequipa, Rosales & Fernández (2017) hicieron una investigación teniendo objetivo principal demostrar si el clima organizacional influye en el desempeño del personal. Al aplicar los cuestionarios fue que el 47.9% de los trabajadores consideran que se promueve una buena comunicación con los superiores. Llegaron a concluir que los colaboradores están comprometidos con las actividades que se le encarga la gerencia, lo cual genera grandes beneficios rentables.

Dentro del contexto local, Arboleda & Vásquez (2018) realizaron una tesis en el que su objetivo general fue hallar si el engagement se relaciona con el desempeño laboral. Tras implementar las encuestas encontró que el 54% de los colaboradores son persistentes ante sus actividades laborales, lo que origina que no se rindan fácilmente. Llegaron a la conclusión que el engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 0.867 por tanto, se infiere que, si se promueve el

engagement, se incrementará notablemente el desempeño del personal.

Similar a la investigación anterior, Jiménez & Zuloeta (2017) hicieron una tesis cuyo propósito fundamental fue demostrar si el engagement guarda relación con el desempeño de los colaboradores. Al aplicar los cuestionarios, hallaron que el engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 0,790 significativamente. Llegaron a la conclusión que el engagement se encuentra en un nivel medio, siendo la dimensión absorción la que más influye negativamente ocasionando que el personal no se entusiasme al trabajar.

Referente a desempeño laboral, Requejo (2018) desarrolló un estudio cuyo objetivo principal fue implementar estrategias de motivación que contribuyan al desempeño del personal. Uno de sus resultados más destacados fue que el 38% de los trabajadores manifiestan que no cumplen con sus tareas en el tiempo establecido por la gerencia. Llegó a la conclusión que las estrategias motivacionales ayudaron a que mejore el desempeño laboral, lo que ocasiona que la empresa tenga óptimos resultados.

De igual modo, Escudero (2016) hizo una tesis en el que su propósito general fue hallar la correlación que existe entre la satisfacción del personal con el desempeño. Uno de sus resultados principales fue que el 56.3% del personal considera que cuentan con los suficientes conocimientos para culminar con sus funciones laborales. Llegó a concluir que existe relación entre satisfacción con el desempeño del personal, lo cual quiere decir que, si se encuentran satisfechos, su desempeño será más eficiente.

En lo que corresponde a las teorías relacionadas al tema, sobre engagement, Salanova & Shaufeli (2004) definen al engagement como un estado mental en el que el colaborador se encuentra vinculado positivamente con su trabajo, en donde lo ve con entusiasmo y se siente comprometido emocionalmente a cumplir con sus funciones. Desde otro punto de vista, Araújo & Burnet (2012) sostienen que el engagement se refiere cuando el personal realiza un esfuerzo extra a su desempeño y lo hace entusiasmado, de tal manera de aportar a los objetivos empresariales superando las expectativas de sus superiores. Así mismo, la teoría de la demandas y recursos laborales es la más apropiada, en donde Bakker & Demereoti (2006) señalan que esta teoría se centra en dos aspectos: las demandas laborales (estresores) y los recursos laborales (motivacionales). En lo que corresponde a las

demandas se refiere a aquellos elementos psicológicos, físicos y organizaciones en los cuales llevan un esfuerzo que provoca un desgaste físico. En cambio, los recursos laborales, son aquellos que disminuyen los desgastes físicos y psicológicos relacionados a su trabajo, lo cual los estimula a cumplir con los objetivos empresariales. De esta forma se basa en que sean más los recursos laborales que las demandas, con la finalidad que sean más los trabajadores que se sientan motivados a conseguir los resultados empresariales.

En cuanto a sus dimensiones, según Salanova & Shaufeli (2004) argumentan que para medir el engagement, es necesario emplear la herramienta UWES, el cual está constituido por las siguientes dimensiones: Vigor: Consiste en los niveles altos de energía y resistencia mental al momento que los colaboradores hacen su trabajo. Así mismo, despierta el deseo por realizar con esfuerzo su trabajo a pesar de los problemas o dificultades que se presenten. Cada actividad que realiza cada colaborador debe ser realizada con energía, ya que eso le daría valor agregado las funciones que realiza, además, tendrán la capacidad de afrontar cualquier situación que les impida cumplir con las metas empresariales. Sus indicadores son: Energía, periodo, ganas, persistente y vigoroso. Dedicación: Se basa cuando el trabajador se siente altamente implicado con sus actividades laborales, la cual las realiza con entusiasmo, inspiración, reto y orgullo según lo que se le haya encargado. Los colaboradores cuando se sienten entusiasmados, es una evidencia que disfrutan de sus labores, por lo cual, están dispuestos a asumir cualquier reto que se les presente de tal forma de aportar valor a la organización y a la vez se sentirán orgullosos cuando lo hagan. Sus indicadores son: Retador, inspiración, entusiasmo, orgullo y significado. Finalmente, absorción: Se refiere cuando el colaborador se siente muy concentrado y feliz con las labores que realiza. Del mismo modo, cuando trabaja el tiempo pasa demasiado rápido por lo que le es difícil desconcentrarse de su trabajo. Esta dimensión es importante puesto que lo mantienen al colaborador con toda su atención en cada actividad que realiza, así mismo, no se preocupa por el tiempo, ya que se sienten tan feliz y alegre que incluso podría seguir trabajando por largos periodos. Sus indicadores son: Olvido, tiempo, llevar, inmerso y feliz.

Por otro lado, en relación a desempeño laboral Chiavenato (2011) define al desempeño laboral de manera cómo los colaboradores rinden dentro de sus puestos de trabajo, poniendo en práctica sus habilidades y competencias para alcanzar los

objetivos organizacionales. Desde otra perspectiva, Según Snell y Bohlander (2013) sostienen que el desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento del personal de trabajo ante sus funciones, en el que cumple metas y objetivos para llevar al éxito a la organización. De la misma forma, la teoría del equilibrio organizacional es la que más se ajusta, dado que Aparicio y Blanco (2013) señalan que el equilibrio organizacional se da cuando la organización le otorga ciertos beneficios a los colaboradores a raíz que les brindan ellos. Para ello, el personal debe de ofrecer un buen trabajo, desempeñar sus habilidades, comprometerse con la empresa, realizar sus tareas con esfuerzo y terminarlas en el tiempo pactado. Como consecuencia, la organización le brindaría un buen salario, capacitaciones constantes, oportunidades profesionales, beneficios y seguridad laboral. Así mismo esta teoría se centra en que los trabajadores tengan un mejor rendimiento y reciban una serie de beneficios, lo cual sería bastante rentable para la empresa ya que sería más competitiva en el mercado mediante el talento humano.

En lo que respecta a sus dimensiones, según Snell y Bohlander (2013) señalan que el desempeño laboral está conformado por las siguientes dimensiones: Capacidad: Se refiere al conjunto de habilidades que posee el personal de trabajo para desempeñarse ante cualquier función. Entre estas habilidades se destacan las técnicas, interpersonales y de solución de problemas con la finalidad que puedan cumplir con lo que se le asigna. Sus indicadores son: Habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades de solución. Motivación: Se refiere al impulso que tienen los colaboradores para cumplir una determinada actividad. La motivación es el principal componente que se relaciona con el desempeño, ya que, a mayor motivación, el rendimiento del personal será más óptimo. Los colaboradores se encuentran motivados cuando tienen ambición de carrera, se encuentran satisfechos en su trabajo, y establecen buenas relaciones con sus compañeros. Sus indicadores son: Ambición, satisfacción y relaciones. Y, por último, ambiente: Se refiere al lugar en donde los colaboradores desempeñan sus actividades. Así mismo, el personal de trabajo se siente a gusto con el ambiente cuando cuenta con equipos que les facilite cumplir con sus funciones, su puesto tiene un buen diseño, está acorde con las políticas y recibe apoyo por parte de la gerencia. Sus indicadores son: Equipos, diseño, políticas y apoyo.

III. METODOLOGÍA

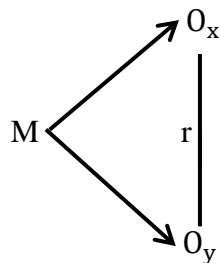
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de esta investigación es descriptiva – correlacional, es descriptivo dado que se describe las características y propiedades de las variables, tanto de engagement y desempeño laboral. Así mismo, es correlacional, ya que su finalidad principal es verificar si las dos variables de estudio se relacionan o no estadísticamente (Gómez et al., 2010).

Diseño de investigación

Este estudio es de diseño no experimental, por lo que no se manipula ninguna de las dos variables; y transaccional, puesto que la información que se recolecta se hará en un solo momento, en este caso, se aplicarán instrumentos una sola vez a los trabajadores de la M. P. de Chiclayo (Hernández et al., 2014). Diseño de investigación:



Donde:

M es la población o muestra

O_x es la medición de engagement

r es el coeficiente de correlación entre las dos variables

O_y es la medición de desempeño laboral

3.2. Variables y operacionalización

Engagement: Salanova & Shaufeli (2004) definen al engagement como un estado mental en el que el colaborador se encuentra vinculado positivamente con su trabajo, en donde lo ve con entusiasmo y se siente comprometido emocionalmente a cumplir con sus funciones.

Desempeño laboral: Snell y Bohlander (2013) sostienen que el desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento del personal de trabajo ante sus funciones, en el que cumple metas y objetivos para llevar al éxito a la organización.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Según Sánchez (2006) sostiene que la población se refiere a la cantidad de elementos o personas que tienen características parecidas y sobre las cuales se desea investigar. Así mismo, la población de esta investigación está conformada por los 70 colaboradores de la M. P. de Chiclayo. Debido a que la población está dentro del alcance de los investigadores, no se realizó ningún tipo de muestreo, por tanto, no existe muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

La técnica que se empleó fue la encuesta, Alvira (2011) determina que la encuesta es una técnica muy usada por los investigadores, en donde se obtiene información valiosa de las personas que fueron sometidas a la investigación y contrastar resultados estadísticos. Es por ello, que la encuesta servirá para obtener información de los colaboradores de la M. P. de Chiclayo y someterlos a un análisis.

Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, Fleitman (2007) indica que el cuestionario es básico y el cual contiene una serie de premisas respecto a las

variables que se desean investigar, de tal forma de recoger información y conocer la conformidad o disconformidad de una cantidad de personas. Así mismo, se empleará la escala Likert, Malhotra (2004) afirma que el cuestionario servirá para recoger información numérica de los colaboradores de la M. P. de Chiclayo con el propósito de cumplir con los objetivos planteados.

Este instrumento fue elaborado en función a las dos variables de estudio. Respecto a engagement, se tomó el modelo UWES de Salanova & Shaufeli (2004) el cual es un cuestionario conformado por tres dimensiones y 15 ítems, de tal forma de medir la variable independiente. Por otro lado, en lo que corresponde a desempeño laboral, se tomó en cuenta a Snell y Bohlander (2013) el cual se diseñó un instrumento conformado por tres dimensiones y diez ítems, con el propósito de medir la variable dependiente.

Validez

En lo corresponde a la validez del cuestionario, su autenticidad fue dada por tres expertos en el tema, tanto de engagement como desempeño laboral, lo cual se puede demostrar en los anexos correspondientes. Esta validez es con el propósito que el juicio de expertos tenga una opinión cualificada sobre un determinado tema de estudio, además, podrá dar sus opiniones y valoraciones respecto a una serie de ítems que se han diseñado previamente en el cuestionario (Namakforoosh, 2001). En la Tabla 1 se puede apreciar la valoración de la validación de expertos en relación a los instrumentos diseñados.

Tabla 1

Valoración de validación de expertos

Experto	Valoración
Jiménez Collave Jhony	Muy Bueno
Heredia Sánchez José Roiser	Bueno
García María Luis Santiago	Bueno

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad

En cuanto la confiabilidad, Bernal (2010) sostiene que la confiabilidad del

cuestionario, principalmente, se centra en las valoraciones recogidas por la cantidad de sujetos sometidos a la investigación en el momento que se les analiza en diferentes tiempos con los mismos instrumentos. Así mismo, se puede inferir que la confiabilidad es la capacidad que tiene los cuestionarios para conseguir resultados consistentes y congruentes en caso se ejecuten por segunda ocasión manteniendo sus mismas características o requisitos esenciales. Del mismo modo, para la confiabilidad del instrumento, se empleó el alfa de Cronbach y se aplicó a los 70 empleados la M. P. de Chiclayo.

Tabla 2

Confiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	25

Nota. Programa SPSS.

El alfa de Cronbach fue de 0,953, según Ross (2000) nos dice que si el resultado es superior a 0.72 significa que el cuestionario tiene una confiabilidad excelente.

3.5. Procedimientos

La recolección de datos recolectados para el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación, tuvieron el siguiente procedimiento: Se diagnosticó el problema de investigación, el cual fue que los colaboradores no se sienten enganchados con sus actividades laborales y su desempeño frente a sus funciones no es el más eficiente. Se elaboró un cuestionario basado en las dos variables de estudio, tanto en engagement como desempeño laboral. Para engagement, se basó en el modelo UWES de Salanova & Shaufeli y para desempeño laboral en los autores Snell y Bohlander.

El instrumento fue validado por tres expertos, de tal forma que los jueces expresen sus opiniones frente a una serie de ítems que conforma el cuestionario. Se determinó la fiabilidad del cuestionario con la finalidad que los resultados que se recojan de los instrumentos, sean confiables y se repliquen más adelante. Se aplicó a los 70 colaboradores, lo cual dicha cantidad fue la muestra de estudio. La

información que se recolectó, fue procesada en programas como SPSS y Excel, de tal forma que se pueda dar una interpretación y análisis a cada uno de los resultados y así cumplir con los objetivos e hipótesis planteada.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto a los métodos de análisis de datos se empleó la estadística descriptiva, el alfa de Cronbach (los cuales son medidos en escala tipo Likert) y la estadística inferencial. La estadística descriptiva consiste en recoger, analizar e interpretar datos, los cuales fueron tomados de los cuestionarios aplicados a la población. Los programas que se emplearon para el desarrollo de la presente investigación son Excel y SPSS. Del mismo modo, se utilizará la media aritmética (o también llamada promedio) con la finalidad de medir los indicadores para luego medir las dimensiones y finalmente las variables (Rey & Ramil, 2007).

Se uso el alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del instrumento de medida usando serie de ítems. La estadística inferencial consiste en emplear información numérica con el propósito de contrastar las hipótesis de este estudio. Así mismo, dentro de este tipo de estadística, se empleará el coeficiente de correlación de Pearson, el cual mide el grado de relación o asociación entre variables, en este caso, se comprobará si existe la relación entre engagement y desempeño laboral (Bernal et al., 2006).

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos fueron tomados por Belmont (1979) los cuales señala los siguientes: Respeto a las personas, los sujetos que fueron partícipes a esta investigación, se les mostró cuidado sobre su identidad, mostrándole total respeto en la aplicación de los cuestionarios. Dando la oportunidad que se puedan expresar libremente ante su conformidad o disconformidad frente a una serie de ítems referente a las variables, tanto de engagement como desempeño laboral.

El respeto por las personas quienes fueron partícipes de este estudio, fueron de gran ayuda con sus diferentes aportes, puesto que se tomaron el tiempo necesario y requerido para que puedan manifestar sus opiniones en relación al tema de investigación. Cada de una de estas personas, que en este caso fueron los colaboradores, se les brindaron materiales y un espacio adecuado para que pueda

aportar a esta presente tesis, de tal forma que sus decisiones no se vean afectadas por cualquier suceso que los interrumpa.

Beneficencia, al momento de la recolección de datos, se les garantizó su bienestar, explicando que el cuestionario es libremente y sin presión alguna y que con su ayuda no ocasionará ningún daño a externos. Así mismo, la presente investigación tiene como propósito mejorar la situación actual de la organización de tal forma que sea más eficiente en cuando a sus colaboradores, y como consecuencia, dará un mejor servicio a los clientes contribuyendo al bienestar de la sociedad. Los instrumentos que se diseñaron basados en las variables de estudio, se dieron de manera anónima, protegiendo la identidad de cada una de las personas que colaboraron con sus manifestaciones, con la finalidad que no se creen conflictos en sus puestos laborales. Así mismo, en el momento que se les aplicaron, cada uno de los investigadores les garantizó que es para fines académicos y científicos, de tal forma que sus aportes permitan concluir de manera satisfactoria y eficiente esta tesis.

Justicia, todas las personas que fueron partícipes, fueron tratados de igual forma, no mostrando preferencia alguna por ninguno. Del mismo modo, todos los colaboradores se les aplicaron los instrumentos y se les dio las mismas recomendaciones, de tal manera que respondan con total tranquilidad de acuerdo a su perspectiva. Finalmente, se les dio un trato único y personalizado brindándoles gratitud por su participación ante la aplicación de los cuestionarios. En el momento que los colaboradores se les aplicaron los cuestionarios, se les brindó el mismo trato cordial y se les informó los mismos propósitos para que se sientan con total libertad de expresión ante la serie de premisas que se les planteó. Del mismo modo, al momento que culminaron, se les agradeció y se les comunicó de manera efectiva que su ayuda servirá también para próximos estudios con temas similares al de la presente tesis.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Diagnosticar el nivel de engagement en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Tabla 3

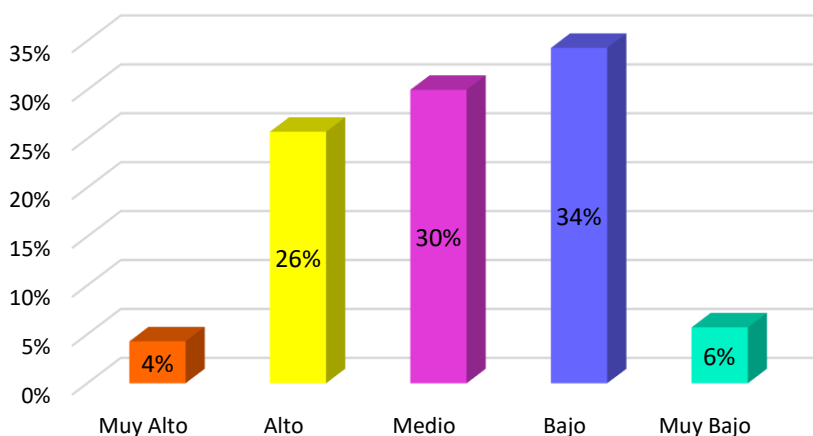
Resultado de engagement

Nivel	n	%
Muy Alto	3	4%
Alto	18	26%
Medio	21	30%
Bajo	24	34%
Muy Bajo	4	6%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Nivel de engagement



Nota: Información procesada de la Tabla 3

Del 100% de los colaboradores, el 34% se encuentra en un nivel Bajo, ya que cuentan altos niveles de energía y resistencia mental, pero no se sienten inspirados ni entusiasmados, tampoco se sienten concentrados y no son felices trabajando, el 30% en un nivel Medio, el 26% en un nivel Alto, el 6% en un nivel Muy Bajo y finalmente el 4% en un nivel Muy Alto. Si los colaboradores tuvieran un alto nivel de

engagement, tuvieran un estado mental positivo vinculado emocionalmente con sus actividades y se sintieran entusiasmados a diario

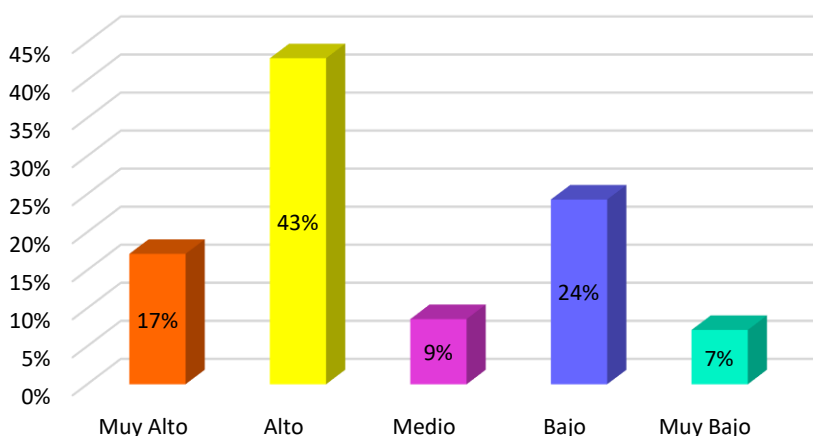
Tabla 4

Resultado de vigor

Nivel	n	%
Muy Alto	12	17%
Alto	30	43%
Medio	6	9%
Bajo	17	24%
Muy Bajo	5	7%
Total	70	100%

Figura 2

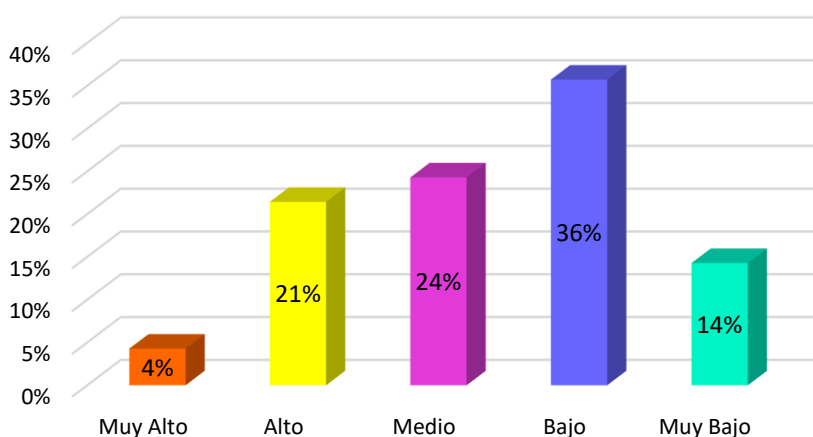
Nivel de vigor



Del 100% de los colaboradores, el 43% están en un nivel Alto, ya que poseen altos niveles de energía, laboran por largos periodos, tienen ganas, son persistentes y vigorosos frente a sus actividades laborales que ejercen en sus puestos de trabajo, el 24% en un nivel Bajo, el 17% en un nivel Muy Alto, el 9% en un nivel Medio y finalmente el 7% en un nivel Muy Bajo. Si los colaboradores tuvieran un nivel muy alto de vigor, tuvieran elevados niveles de energía y resistencia mental ante cualquier dificultad que se presente ante el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

Tabla 5*Resultado de dedicación*

Nivel	n	%
Muy Alto	3	4%
Alto	15	21%
Medio	17	24%
Bajo	25	36%
Muy Bajo	10	14%
Total	70	100%

Figura 3*Nivel de dedicación*

Del 100% de los colaboradores, el 36% se encuentra en un nivel Bajo, dado que no consideran que su trabajo es retador, no los inspira, no se sienten entusiasmados, no les llena de orgullo y no les parece significativo las labores que realiza en el día a día, el 24% en un nivel Medio, el 21% en un nivel Alto, el 14% en un nivel Muy Bajo y finalmente el 4% en un nivel Muy Alto. Si los colaboradores tuvieran un alto nivel de dedicación, estarían dispuestos a confrontar cualquier reto que se les presente en su puesto de trabajo de tal forma que se sientan orgullosos con cada función que desempeñen.

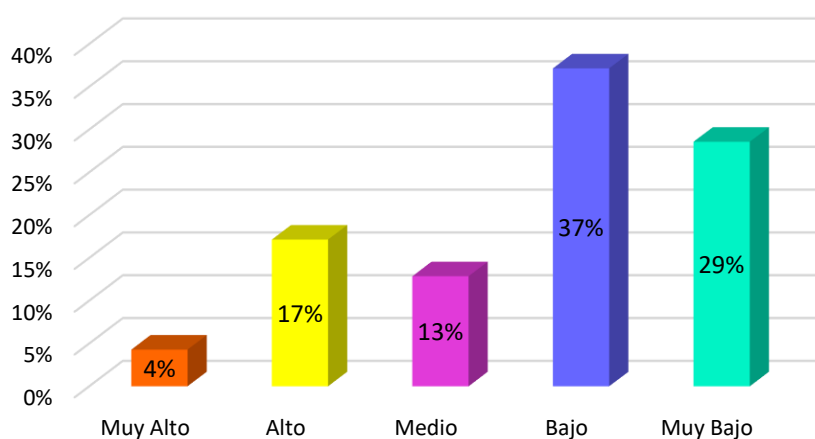
Tabla 6

Resultado de absorción

Nivel	n	%
Muy Alto	3	4%
Alto	12	17%
Medio	9	13%
Bajo	26	37%
Muy Bajo	20	29%
Total	70	100%

Figura 4

Nivel de absorción



Del 100% de los colaboradores, el 37% se encuentra en un nivel Bajo, ya que se desconcentran con facilidad, consideran que el tiempo pasa demasiado lento y no se sienten felices con las funciones que les encargan sus superiores, el 29% en un nivel Muy Bajo, el 17% en un nivel Alto, el 13% en un nivel Medio y finalmente el 4% en un nivel Muy Alto. Si los colaboradores tuvieron un alto nivel de absorción, se sintieran muy concentrados y felices con las actividades que ejecutan, a la vez, el tiempo pasa demasiado rápido ya que disfrutan tanto haciéndolo.

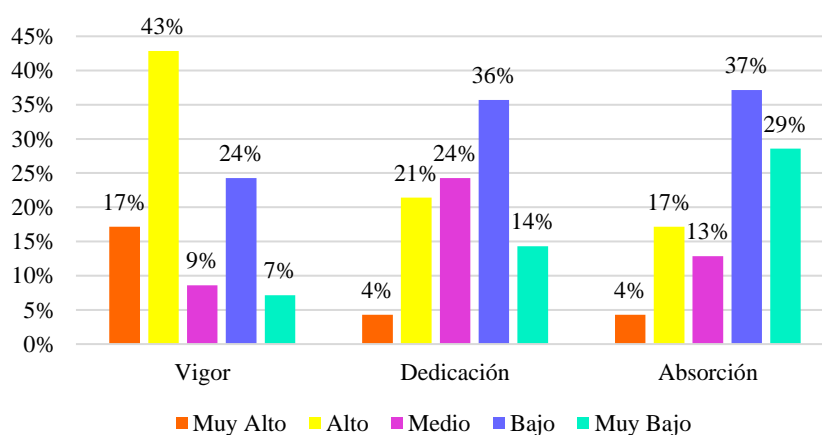
Tabla 7

Nivel de dimensiones de engagement

Nivel	Vigor	Dedicación	Absorción
Muy Alto	17%	4%	4%
Alto	43%	21%	17%
Medio	9%	24%	13%
Bajo	24%	36%	37%
Muy Bajo	7%	14%	29%
Total	100%	100%	100%

Figura 5

Nivel de dimensiones de engagement



De las dimensiones de engagement se obtuvo: Vigor (43% en un nivel Alto), Dedicación (36% en un nivel Bajo) y Absorción (37% en un nivel Bajo). Se puede apreciar que las dimensiones dedicación y absorción son las que afectan a la variable, por lo cual se infiere que los colaboradores no realizan sus actividades con entusiasmo y no se sienten felices en sus puestos

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

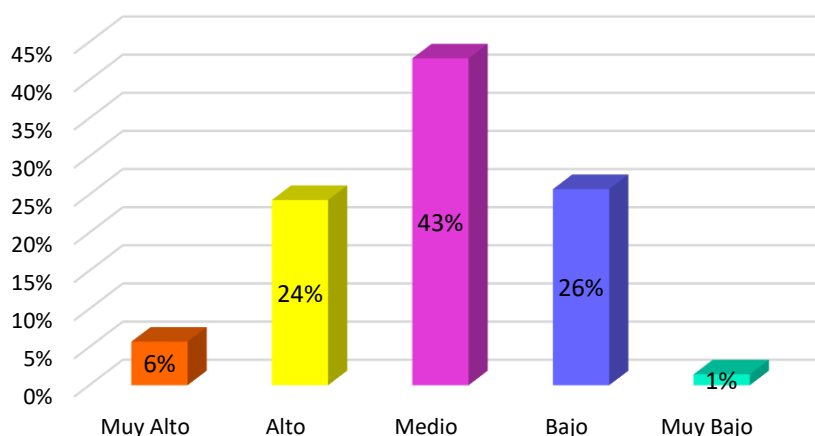
Tabla 8

Resultado de desempeño laboral

Nivel	n	%
Muy Alto	4	6%
Alto	17	24%
Medio	30	43%
Bajo	18	26%
Muy Bajo	1	1%
Total	70	100%

Figura 6

Nivel de desempeño laboral



Del 100% de los colaboradores, el 43% se encuentra en un nivel Medio, debido a que cuentan con habilidades necesarias para ejercer sus funciones, se sienten a gusto en su ambiente laboral pero no se encuentran altamente motivados para terminar su trabajo satisfactoriamente, el 26% en un nivel Bajo, el 24% en un nivel Alto, el 6% en un nivel Muy Alto y finalmente el 1% en un nivel Muy Bajo. Si los colaboradores tuvieran un alto nivel de desempeño laboral, se desenvolverían de manera eficiente y cumplirían con las metas y objetivos de manera satisfactoria aportando valor a la organización.

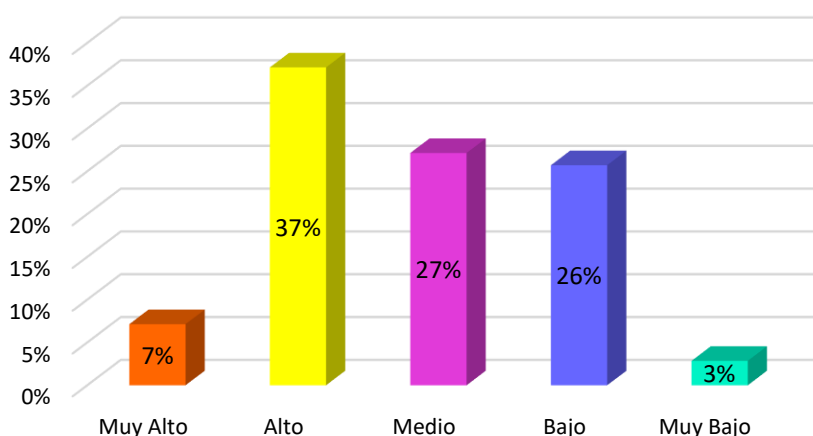
Tabla 9

Resultado de capacidad

Nivel	n	%
Muy Alto	5	7%
Alto	26	37%
Medio	19	27%
Bajo	18	26%
Muy Bajo	2	3%
Total	70	100%

Figura 7

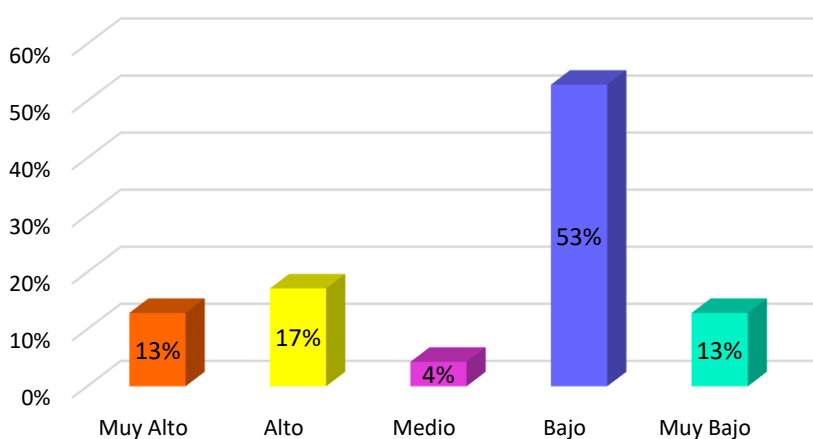
Nivel de capacidad



Del 100% de los colaboradores, el 37% en un nivel Alto, debido a que poseen las habilidades necesarias para culminar cualquier tarea, tales como habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades de solución de problemas, el 27% en un nivel Medio, el 26% en un nivel Bajo, el 7% en un nivel Muy Alto y finalmente el 3% en un nivel Muy Bajo. Si los colaboradores tuvieron un alto nivel de capacidad, tuvieron una serie de habilidades que les permita culminar su trabajo antes de tiempo, llevarse bien con sus demás compañeros de trabajo y resolverían cualquier tipo de problema que se les presenten en sus puestos.

Tabla 10*Resultado de motivación*

Nivel	n	%
Muy Alto	9	13%
Alto	12	17%
Medio	3	4%
Bajo	37	53%
Muy Bajo	9	13%
Total	70	100%

Figura 8*Nivel de motivación*

Del 100% de los colaboradores, el 53% se encuentra en un nivel Bajo, puesto que no sienten ese impulso que les permita cumplir una determinada actividad, la cual está afectado por falta de ambición de carrera, poca satisfacción en el trabajo y pésimas relaciones laborales, el 17% en un nivel Alto, el 13% en un nivel Muy Alto y a la vez Muy Bajo; y finalmente el 4% en un nivel Medio. Si los colaboradores tuvieron un alto nivel de motivación, los colaboradores se desempeñarían de manera más óptima y tendrían intenciones de ascender profesionalmente en sus puestos laborales.

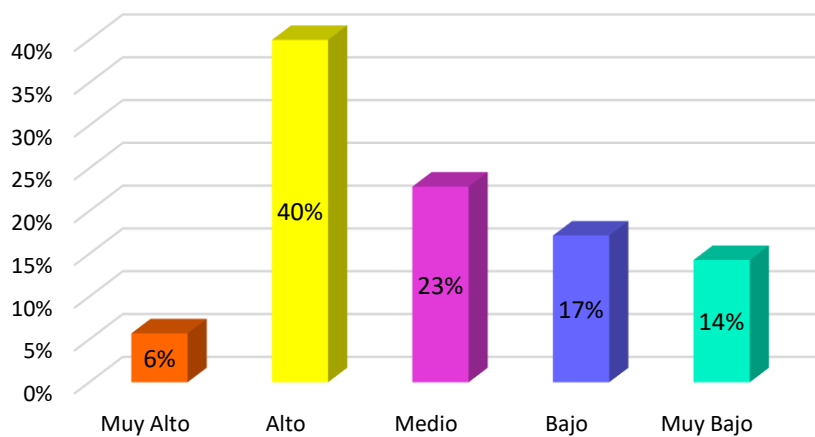
Tabla 11

Resultado de ambiente

Nivel	n	%
Muy Alto	4	6%
Alto	28	40%
Medio	16	23%
Bajo	12	17%
Muy Bajo	10	14%
Total	70	100%

Figura 9

Nivel de ambiente



Del 100% de los colaboradores, el 40% se encuentra en un nivel Alto, dado que cuentan con equipos para culminar sus tareas, se sienten conformes en sus puestos, están acordes con las políticas y reciben el apoyo incondicional por parte de la gerencia, el 23% en un nivel Medio, el 17% en un nivel Bajo, el 14% en un nivel Muy Bajo y finalmente el 6% en un nivel Muy Alto. Si los colaboradores contaran con un excelente ambiente, tuvieran un ambiente apropiado donde culminen con sus actividades laborales y se sientan cómodos en cada una de las funciones que desempeñen en el corto, mediano o largo plazo.

Tabla 12

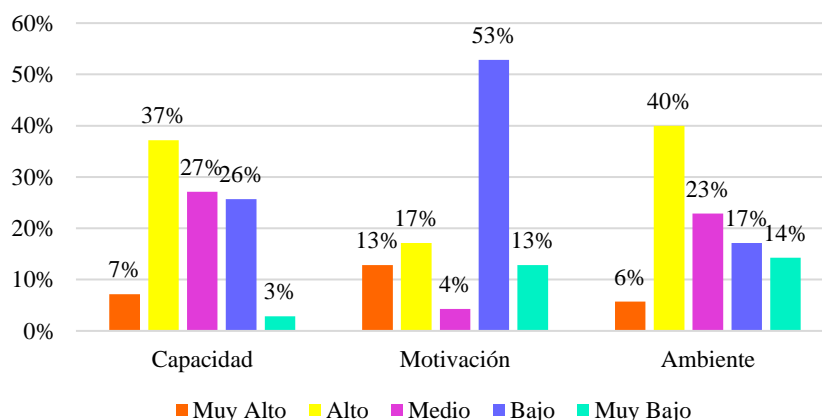
Nivel de dimensiones de desempeño laboral

Nivel	Capacidad	Motivación	Ambiente
Muy Alto	7%	13%	6%
Alto	37%	17%	40%
Medio	27%	4%	23%
Bajo	26%	53%	17%
Muy Bajo	3%	13%	14%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Nivel de dimensiones de desempeño laboral



De las dimensiones de desempeño laboral se obtuvo: Capacidad (37% en un nivel Alto), Motivación (53% en un nivel Bajo) y Ambiente (40% en un nivel Alto). Se puede apreciar que la dimensión motivación es la que más afecta a la variable, por lo cual se infiere que los colaboradores no son motivados adecuadamente para culminar con las tareas dadas por la empresa.

Objetivo específico 3

Calcular la relación entre las dimensiones del engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Tabla 13

Correlación entre vigor y desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Correlación	,660**
	Sig.	,000
Vigor	N	70

El coeficiente de Pearson, fue de 0.66 que representa una correlación positiva media.

Tabla 14

Correlación entre dedicación y desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Correlación	,718**
	Sig.	,000
Dedicación	N	70

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de Pearson, fue de 0.718 que representa una correlación positiva media.

Tabla 15

Correlación entre absorción y desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Correlación	,725**
	Sig.	,000
Absorción	N	70

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de Pearson, fue de 0.725 que representa una correlación positiva media.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 16

Correlación entre engagement y desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Correlación	,757**
Engagement	Sig.	,000
	N	70

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de Pearson, fue de 0.757 que representa una correlación positiva media.

V. DISCUSIÓN

Redactándose primeramente en función en función a los objetivos, partiendo desde los específicos hasta llegar al general. Diagnosticar el nivel de engagement en la M. P. Chiclayo, los resultados que se obtuvieron serán discutidos por cada dimensión de la variable independiente.

La dimensión vigor, se obtuvo que, el 43% se encuentra en un nivel Alto, puesto que poseen altos niveles de energía, laboran por largos periodos, tienen ganas, son persistentes y vigorosos frente a sus actividades laborales que ejercen en sus puestos de trabajo. Según Salanova & Shaufeli (2004) señalan que vigor consiste en los niveles altos de energía y resistencia mental al momento que los colaboradores hacen su trabajo. Así mismo, despierta el deseo por realizar con esfuerzo su trabajo a pesar de los problemas o dificultades que se presenten.

La dimensión dedicación, se obtuvo que, el 36% se encuentra en un nivel Bajo, dado que no consideran que su trabajo es retador, no los inspira, no se sienten entusiasmados, no les llena de orgullo y no les parece significativo las labores que realiza en el día a día. Según Salanova & Shaufeli (2004) afirman que dedicación se basa cuando el trabajador se siente altamente implicado con sus actividades laborales, la cual las realiza con entusiasmo, inspiración, reto y orgullo según lo que se le haya encargado.

De la misma forma, Huaraz, Chero & Córdova (2018) hallaron que el 60.8% de los encuestados manifiestan que la dimensión dedicación se encuentra en un nivel medio, puesto que el colaborador no tiene esfuerzo en el trabajo, no labora con entusiasmo ni se siente orgulloso. Este resultado se asimila a lo que se encontró en esta tesis dado que los colaboradores de la M. P. Chiclayo se encuentran en un nivel bajo de dedicación, dado que no se sienten inspirados ni entusiasmados con cada una de las funciones que se les encarga.

La dimensión absorción, se obtuvo que, el 37% se encuentra en un nivel Bajo, ya que se desconcentran con facilidad, consideran que el tiempo pasa demasiado lento y no se sienten felices con las funciones que les encargan sus superiores. Según Salanova & Shaufeli (2004) argumentan que absorción se refiere cuando el colaborador se siente muy concentrado y feliz con las labores que realiza. Del mismo modo, cuando trabaja el tiempo pasa demasiado rápido por lo que le es difícil desconcentrarse de su trabajo.

Identificar el nivel de desempeño laboral en la M. P. Chiclayo, se lograron obtener resultados los cuales serán discutidos por cada dimensión de la variable dependiente.

La dimensión capacidad, alcanzo un 37% en un nivel Alto, debido a que poseen las habilidades necesarias para culminar cualquier tarea, tales como habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades de solución de problemas. Según Snell y Bohlander (2013) indican que la capacidad se refiere al conjunto de habilidades que posee el personal de trabajo para desempeñarse ante cualquier función. Entre estas habilidades se destacan las técnicas, interpersonales y de solución de problemas con la finalidad que puedan cumplir con lo que se le asigna.

Del mismo modo, Hernández (2018) hizo una tesis que el 57.9% de los encuestados consideran que desempeñan sus actividades en grupos de trabajo con sus demás compañeros. Este resultado coincide con lo que se halló en esta investigación, dado que los colaboradores de la M. P. Chiclayo cuentan con habilidades interpersonales para formar equipos de trabajo con sus demás compañeros y de esta forma alcancen las metas establecidas.

Además, Gruezo (2017) culminó un estudio en donde halló que el 81% de los que respondieron a la encuesta consideran que están dispuestos a brindar soluciones en sus puestos de trabajo. Este resultado se asimila a lo que se obtuvo en esta tesis, puesto que los colaboradores de la M. P. Chiclayo cuentan con habilidades necesarias para que puedan otorgar soluciones a los problemas que se presenten en sus puestos laborales.

La dimensión motivación, se obtuvo que, el 53% se encuentra en un nivel Bajo, puesto que no sienten ese impulso que les permita cumplir una determinada actividad, la cual está afectado por falta de ambición de carrera, poca satisfacción en el trabajo y pésimas relaciones laborales. Según Snell y Bohlander (2013) sostienen que la motivación se refiere al impulso que tienen los colaboradores para cumplir una determinada actividad. La motivación es el principal componente que se relaciona con el desempeño, ya que, a mayor motivación, el rendimiento del personal será más óptimo.

La dimensión ambiente, se obtuvo que, el 40% se encuentra en un nivel Alto, dado que cuentan con equipos para culminar sus tareas, se sienten conformes en

sus puestos, están acordes con las políticas y reciben el apoyo incondicional por parte de la gerencia. Según Snell y Bohlander (2013) afirman que el ambiente se refiere al lugar en donde los colaboradores desempeñan sus actividades. Así mismo, el personal de trabajo se siente a gusto con el ambiente cuando cuenta con equipos que les facilite cumplir con sus funciones, su puesto tiene un buen diseño, está acorde con las políticas y recibe apoyo por parte de la gerencia.

Calcular la relación entre las dimensiones del engagement y desempeño laboral en la M. P. Chiclayo, se obtuvieron las siguientes correlaciones: Entre la dimensión vigor y desempeño laboral, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva media de 0,660 siendo significativa con un $p < 0,05$. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que si el coeficiente se encuentra mayor a 0,50 indica que es una correlación positiva media, por lo cual se infiere que, si aumenta esta dimensión, incrementa medianamente la variable.

Entre la dimensión dedicación y desempeño laboral, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva media de 0,718 siendo significativa con un $p < 0,05$. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que si el coeficiente se encuentra mayor a 0,50 indica que es una correlación positiva media, por lo cual se infiere que, si aumenta esta dimensión, incrementa medianamente la variable.

Entre la dimensión absorción y desempeño laboral, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva media de 0,725 siendo significativa con un $p < 0,05$. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) argumentan que si el coeficiente se encuentra mayor a 0,50 indica que es una correlación positiva media, por lo cual se infiere que, si aumenta esta dimensión, incrementa medianamente la variable.

Podemos aducir, que finalmente los resultados obtenidos con las teorías relacionadas al tema y con los trabajos previos, se determinó que, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación de 0,785 siendo significativa con un $p < 0,05$. Según Martínez (2012) señalan que si el coeficiente se encuentra mayor a 0,75 indica que es una correlación positiva considerable, por lo cual se infiere que, si aumenta esta variable, aumenta la otra. Así pues, se puede inferir que, si existe relación entre engagement y desempeño laboral en la M. P.

Chiclayo, por tanto, se acepta H1 y se rechaza Ho. Así mismo, Arboleda & Vásquez (2018) encontraron que el engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 0.867 por tanto, se infiere que, si se promueve el engagement, se incrementará notablemente el desempeño del personal. Además, Jiménez & Zuloeta (2017) obtuvieron que el engagement se relaciona con el desempeño laboral en un 0,790 significativamente. Estos resultados concuerdan totalmente con la investigación de esta tesis dado que ambas variables guardan relación entre sí.

VI. CONCLUSIONES

1. Se diagnosticó un nivel bajo de engagement en la M. P. Chiclayo, puesto que el 34% de los colaboradores cuentan con altos niveles de energía y resistencia mental, pero no se sienten inspirados ni entusiasmados ante sus actividades, tampoco se sienten concentrados y no son felices trabajando, lo cual genera que el personal no se siente vinculado positivamente con sus actividades laborales y no se sienta comprometido en cumplir con sus funciones.
2. Se identificó un nivel medio de desempeño laboral en la M. P. Chiclayo, dado que el 43% de los colaboradores cuentan con habilidades necesarias para ejercer sus funciones, se sienten a gusto en su ambiente laboral pero no se encuentran altamente motivados para terminar su trabajo satisfactoriamente, lo cual provoca que el personal no se desenvuelva eficientemente ante sus funciones y no cumplan satisfactoriamente los objetivos plasmados por la institución.
3. Se calculó que todas las dimensiones de engagement se relacionan con el desempeño laboral en la M. P. Chiclayo, siendo la dimensión absorción la que más se relaciona, puesto que se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,725 siendo significativa con un $p < 0,05$ lo cual indica una correlación positiva media.
4. Se determinó que, si existe relación entre engagement y desempeño laboral, puesto que, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo 0,757 y a la vez es significativa con un $p < 0,05$ lo cual indica una correlación positiva considerable por aproximarse a la unidad, por lo cual se infiere que, si aumenta una variable, aumentará la otra.

VII. RECOMENDACIONES

1. El gerente general de la M. P. Chiclayo debe de promover actividades de formación de equipos de alto rendimiento, de tal forma que los colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos de la organización y se sientan a gusto con las funciones que se les asignan.
2. El área de recursos humanos de la M. P. Chiclayo debe de ejecutar actividades de motivación para que los colaboradores tengan más impulso ante sus funciones que desempeñan y terminen con sus actividades antes del tiempo establecido por sus superiores.
3. Finalmente, se sugiere implementar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral de la M. P. Chiclayo, puesto que, se ha comprobado estadísticamente que, si aumenta una variable, aumenta la otra.

REFERENCIAS

- Aguirre, K. (2018). *Bienestar psicológico y Engagement en personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, 2018* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30113>
- Alvira, M. (2011). *La encuesta: Una perspectiva general metodológica*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Aparicio, P., & Blanco R. (2013). *Relations in the work environment*. (1° edition). Madrid: Macmillan Professional.
- Araujo, J., & Brunet, I. (2012). *Commitment and competitiveness in organizations: the case of an aeronautical company*. (1° edition). Taragona: Publicacions URV.
- Arboleda, J., & Vásquez, J. (2018). *Engagement y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Chiclayo S.A. Lambayeque 2017* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). Work stress and engagement in the workers of a manufacturing company. *Texts and Senses*, (17), 101-122. https://www.researchgate.net/profile/Eliana_Quiroz_Gonzalez/publication/329543222_Estres_laboral_y_engagement_en_los_trabajadores_de_una_empresa_de_manufactura/links/5c0ecb94a6fdcc494feb042c/Estres-laboral-y-engagement-en-los-trabajadores-de-una-empresa-de-manufactura.pdf
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2006). *The job demands-resources model: State of the art*. Oxford: Oxford University Press.
- Bazán, K. (2018). Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. *Revista perspectiva*, 19(4), 482 – 490. <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/607/545>
- Belmont, I. (1979). *Informe Belmont Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. <http://www.unav.es/cdb/usotbelmont.html>

- Bermúdez, R. (2015). Desempeño laboral en empresas privadas de contadores formados en universidades Manabitas. *Quipukamayoc Revista de la Facultad de Ciencias Contable*, 23(43), 21-28. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11596/10390>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3° edición). Colombia: Prentice Hall.
- Bernal, T., Salavarrita, D., Sánchez, A. T., & Salazar, R. (2006). *Metodología de la investigación para administración y economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Cañarte, L., Moreira, C., Baque, M., & Cantos, M. (2017). The organizational behavior in their environment towards the attitude and behavior of the human being to achieve a competitive advantage in the work performance. *Knowledge Pole*, 2(14), 156 – 172. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/431/pdf>
- Chero, L., & Córdova, L. (2018). *Cultura organizacional y su relación con el engagement laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-2018* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26417>
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relationship between organizational climate and engagement, in two social foundations, non-profit, of the Bio Bio Region. *Ciencia & Work*, (59), 105-112. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00105.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Human Resources Administration: The human capital of organizations*. (9° edition). Distrito Federal: Mc Graw Hill.
- Davey, K. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 389-406. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14049/12462>

- Escudero, C. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral del personal administrativo del centro de gestión ambiental - Municipalidad Provincial de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21602>
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Pax México.
- Gómez, M., Hales, J., & Romero, M. (2017). *Relación entre niveles de Engagement y Percepción de Autoeficacia, en profesores de enseñanza media pertenecientes a la ciudad de Puerto Montt* [Tesis pregrado, Universidad Austral de Chile]. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmg633r/doc/bpmg633r.pdf>
- Gómez, M., Pierre, J., & Alzate, M. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado*. (1° edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gruezo, X. (2017). *Análisis del desempeño laboral de la dirección de gestión de planificación y proyectos del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Rioverde* [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1187>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° edición). México: McGrawHill Education.
- Hernández, X. (2017). *Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <http://eprints.ucm.es/46770/1/T39672.pdf>
- Jiménez, J., & Zuloeta, D. (2017). *Engagement y desempeño laboral en la sede central del Gobierno Regional Lambayeque 2017* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo].
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: Un enfoque aplicado*. México: Pearson.
- Martínez C. (2012). *Estadística y muestreo*. (13° edición). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Namakforoosh, M. N. (2001). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (3° Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.

- Obregón, M. & Francisco, M. (2018). Impact of the illumination and psychosocial factor in the work performance of support personnel and assistance to education. Case: UPIICSA. *European Scientific Journal*, 14(4), 223 – 248. Recuperado de <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/10565/10032>
- Ordoñez, O. (2018). *Gestión administrativa y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay 2018* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27593/rios_oo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, M. & Peña, R. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda* [Tesis pregrado, Universidad de Cartagena].
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf>
- Requejo, L. (2018). *Aplicación de estrategias de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Victoria, periodo 2018* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28448/Requejo_CLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rey, G., & Ramil, D. (2007). *Introducción a la estadística descriptiva*. A Coruña: Netbiblo.
- Rosales, F., & Fernández, K. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017* [Tesis pregrado, Universidad Católica San Pablo].
(http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15543/1/ROSALES_VEGA_FIO_INF.pdf)
- Ross, S. (2000). *Introducción a la Probabilidad y estadística para Ingenieros*. New York: John Wiley and Sons.

- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *Employee engagement: an emerging challenge for human resources management*. Madrid: Estudios financieros.
- Sánchez, A. (2006). *Métodos estadísticos aplicados*. Barcelona: Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Silva, E., Silva, G. & Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad De Morales, región San Martín. *Revista Científica Institucional Tzhoecoen*, 10(1), 56 – 63. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Human resources management*. (16° edition). México: Cengage Learning.

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de engagement

Variable independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Salanova & Shaufeli (2004) definen al engagement como un estado mental en el que el colaborador se encuentra vinculado positivamente con su trabajo, en donde lo ve con entusiasmo y se siente comprometido emocionalmente a cumplir con sus funciones.	Vigor	Energía	Escala Likert: Total Acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Total Desacuerdo (TD)
			Periodo	
			Ganas	
			Persistente	
			Vigoroso	
		Dedicación	Retador	
			Inspiración	
			Entusiasmo	
			Orgullo	
		Absorción	Significado	
			Olvido	
			Tiempo	
			Llevar	
			Inmerso	
			Feliz	

Operacionalización de desempeño laboral

Variable dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Según Snell y Bohlander (2013) sostienen que el desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento del personal de trabajo ante sus funciones, en el que cumple metas y objetivos para llevar al éxito a la organización.	Capacidad	Habilidades técnicas	Escala Likert: Total Acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Total Desacuerdo (TD)
			Habilidades interpersonales	
			Habilidades de solución	
		Motivación	Ambición	
			Satisfacción	
			Relaciones	
		Ambiente	Equipos	
			Diseño	
			Políticas	
			Apoyo	

Matriz de consistencia

ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Alterna	Variable Independiente
¿Existe relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	H1: Existe relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	Engagement
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Nula	Variable Dependiente
PE1: ¿Cuál es el nivel de engagement en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE1: Diagnosticar el nivel de engagement en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	Ho: No existe relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	Desempeño laboral
PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE2: Identificar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.		
PE3: ¿Existe relación entre las dimensiones del engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE3: Calcular la relación entre las dimensiones del engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.		

Cuestionario

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Puntuaciones de escala Likert				
MA	A	M	B	MB
5	4	3	2	1

(MA=Muy Alto) (A= Alto) (M=Medio) (B=Bajo) (MB=Muy bajo)

		ÍTEMS	MA	A	M	B	MB
Engagement	1	En mi trabajo me siento lleno de energía.					
	2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					
	3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.					
	4	Soy muy persistente en mi trabajo.					
	5	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.					
	6	Mi trabajo es retador.					
	7	Mi trabajo me inspira.					
	8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
	9	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
	10	Mi trabajo está lleno de significado.					
	11	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
	12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
	13	Me dejo llevar por mi trabajo.					
	14	Estoy inmerso en mi trabajo.					
	15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
Desempeño laboral	16	Mis habilidades técnicas son suficientes para cumplir con mis funciones.					
	17	Cuento con habilidades para comunicarme con mis demás compañeros.					
	18	Cuando ocurre un problema, me siento capaz de solucionarlo.					
	19	Siento deseos por seguir creciendo profesionalmente.					
	20	Me siento satisfecho con las actividades que realizo.					
	21	Establezco excelentes relaciones con mis compañeros.					
	22	Dispongo de equipos para culminar con mis actividades.					
	23	Me siento conforme con mi puesto de trabajo.					
	24	Estoy acorde con las políticas dadas por la gerencia.					
25	Recibo apoyo por parte de la gerencia.						

Gracias por su atención

Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Jimena Collava Henry
- Grado Académico: Mg. Asisten. Psicol.
- Institución donde labora: Escuela Superior Politécnica
- Dirección: Caracaray, Pinar del Río, P.R.T.C. Teléfono: 99635044 Email: henrycollava@gmail.com
- Autor (es) del instrumento: Henry Collava Henry

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente				
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					✓
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					✓
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				✓	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✓
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					✓
12	La estructura del instrumento es la correcta					✓
13	Los puntajes de calificación son adecuados					✓
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					✓

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha 22/09/19
- IV. Promedio de Valoración: 4.5

Mg. Henry Jiménez Collava
CLAD/N° 16430

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Haydée Sánchez Torres Rivas
- Grado Académico: Maestría
- Institución donde labora: COMERCIAL FIANZAS E INMUEBLES
- Dirección: Car. Bolognesi s/n. La Cabaña, Pinar del Río Teléfono: 2338224 Email: h.sanchez@comercial.com
- Autor (es) del Instrumento: Henny Sánchez Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Escala de calificación				
		Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable	1	2	3	4 ✓	5
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				4 ✓	5 ✓
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				4 ✓	5 ✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					5 ✓
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				4 ✓	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				4 ✓	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				4 ✓	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				4 ✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				4 ✓	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				4 ✓	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				4 ✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta				4 ✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				4 ✓	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				4 ✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Fecha: 22/06/2019

IV. Promedio de Valoración:


 Haydée Sánchez Torres Rivas
 COMERCIAL FIANZAS E INMUEBLES
 ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Josef Maria Luis San Diego
- Grado Académico: Maestro en Administración
- Institución donde labora: UNSA
- Dirección: Carrizosa, Pisco del Km 4.5 A Teléfono: 942819348 Email: lsgomez@cefpucp.ac
- Autor (es) del Instrumento: Zola, Camisela, Domínguez, Cárdenas y Romay Salinas Segura

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente				
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable Fecha: 27/06/2019

IV. Promedio de Valoración:

[Signature]
DNI 10399023

Zamboni

Evidencias fotográficas

A continuación, se puede apreciar a los autores aplicando los cuestionarios a los colaboradores de la Municipalidad de Chiclayo.









Acta de sustentación



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de Pimentel, siendo las 08:30 am horas del día miércoles 4 de noviembre de 2020, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Carrera Profesional N° 0633, de fecha martes 3 de noviembre de 2020, se procedió a dar inicio al acto protocolar de Sustentación de la Tesis Titulada: **ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**, presentada por los Bachiller: **Bazan Zambrano Henry Johanés y Chaname Garnique Zeila Graciela**, con la finalidad de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, ante el Jurado evaluador conformado por los Profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mg. Cesar Eduardo Pinedo Lozano
SECRETARIO (A) : Mg. Johanna Margoth Alarcón Torres
VOCAL : Dra. Teonila Colunche Campos

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del Jurado se resuelve:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Siendo las 10:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto de Sustentación, procediendo a la firma de los miembros del Jurado evaluador en señal de conformidad.

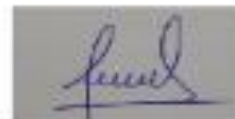
Chiclayo, 4 de noviembre de 2020



Mg. Cesar E. Pinedo Lozano
Presidente



Mg. Johanna M. Alarcón Torres
Secretario (a)



Dra. Teonila Colunche Campos
Vocal

Fiabilidad del cuestionario

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	70	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	25