



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL Y
LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS
SATISFACTORIOS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE TATE – ICA, 2019”**

PRESENTADO POR:

BACH. DIEGO TARQUI CARRASCO

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESORA:

DRA. CARMEN NAVARRO DE BERNAOLA

ICA - PERÚ

2021

**“FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL Y LA
OBTENCIÓN DE SERVICIOS SATISFACTORIOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TATE – ICA, 2019”**

DEDICATORIA

A nuestro creador por iluminar mi camino y a mi madre por ser esa columna principal, insigne y permanente que me ayuda a seguir adelante cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a los asesores de la Universidad por compartir sus enseñanzas en la ejecución de esta investigación científica.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, alma mater de mi educación superior universitaria y a mi querida familia por enseñarme a superarme cada día de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

	PÁG
HOJA DE RESPETO	
CARÁTULA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	01
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	04
1.2.1 Delimitación Espacial	04
1.2.2 Delimitación Social	04
1.2.3 Delimitación Temporal	04
1.2.4 Delimitación Conceptual	04
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	05
1.3.1. Problema Principal	05
1.3.2. Problemas Secundarios	05
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	06
1.4.1. Objetivo General	06
1.4.2. Objetivos Específicos	06
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES	06

1.5.1. Hipótesis General	06
1.5.2. Hipótesis Secundarias	06
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)	07
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación	11
a) Tipo de Investigación	11
b) Nivel de la Investigación	11
1.6.2. Método y Diseño de la investigación	11
a) Método de Investigación	11
b) Diseño de la Investigación	12
1.6.3. Población y Muestra de la investigación	12
a) Población	12
b) Muestra	13
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de investigación	15
a) Técnicas	15
b) Instrumentos	15
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación	19
a) Justificación de la Investigación	19
b) Importancia de la Investigación	20
c) Limitaciones	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2. BASES TEÓRICAS	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	46

2.4. BASES HISTÓRICAS	53
2.5. BASE LEGAL	60
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	67
3.1. Análisis de Tablas y Gráficos	67
3.2. Discusión de Resultados	87
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	92
FUENTES DE INFORMACIÓN	93
ANEXOS	97
Matriz de Consistencia	98
Instrumento recolección de datos (validado por expertos)	99

	PÁG
Tabla 1: Población de Estudio.	13
Tabla 2. Muestra de Estudio.	14
Tabla 3: Ficha Técnica: Variable Independiente.	17
Tabla 4: Ficha Técnica: Variable Dependiente.	18
Tabla 5: Resultados Analizados de las Variables de Estudio.	68
Tabla 6: Resultado Analizado de las Dimensiones de la Variable independiente.	71
Tabla 7: Resultado Analizado de las Dimensiones de la Variable independiente.	75

ÍNDICE DE FIGURAS

	PÁG
Figura 1: Dimensiones Del Engagement	33
Figura 2: Causas Del Engagement	34
Figura 3: Factores Del Engagement	34
Figura 4: Modelo De Teoría De Demandas Y Recursos	38
Figura 5: Consecuencias Del Engagement	39
Figura 6: Resultado de la Variable Independiente	68
Figura 7: Resultado de la Variable Dependiente	69
Figura 8: Resultado de la Dimensión Capacitación Específica	71
Figura 9: Resultado de la Dimensión Incentivos Salariales	72
Figura 10: Resultado de la Dimensión Comunicación Interna	73
Figura 11: Resultado de la Dimensión Satisfacción del Usuario	75
Figura 12: Resultado de la Dimensión Nivel de Eficacia	76
Figura 13: Resultado de la Dimensión Eficiencia Laboral	77

RESÚMEN

La investigación titulada **“LOS FACTORES DEL ENGAGEMENT LABORAL Y LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS SATISFACTORIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TATE – ICA, 2019”**, buscó como propósito establecer el nivel de influencia de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

La metodología se basó en una Averiguación aplicada, usando un grado detallado, con procedimiento analítico, no empírico e inductivo. Se hizo uso de un diseño correlacional. Se aplicó un muestreo de tipo no probabilístico y de corte censal quedando conformada por 30 colaboradores.

La relación que se obtuvo fue de 5,9915 entre las variables de estudios, por lo que llegamos a la conclusión que existe influencia significativa de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Palabras clave: Factores del engagement laboral, servicios satisfactorios, administración de empresas.

ABSTRACT

The research entitled "**THE FACTORS OF LABOR ENGAGEMENT AND THE OBTAINING OF SATISFACTORY SERVICES IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF TATE - ICA, 2019**", sought to establish the level of influence of the factors of work engagement in obtaining satisfactory services in the Municipality Tate District, Ica, 2019.

The methodology was based on an Applied Inquiry, using a detailed grade, with analytical, non-empirical and inductive procedure. A correlational design was used. A non-probabilistic and census-cut sampling was applied, being made up of 30 collaborators.

The relationship that was obtained was 5.9915 among the study variables, for which we came to the conclusion that there is a significant influence of work engagement factors in obtaining satisfactory services in the District Municipality of Tate, Ica, 2019.

Key words: Job engagement factors, satisfactory services, business administration

INTRODUCCIÓN

El estudio realizado aborda la problemática de los factores del engagement laboral y su influencia en la obtención de servicios satisfactorios, es por ello que se estudió la capacitación específica, los incentivos salariales y la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, para determinar su nivel de influencia.

Es importante mencionar que la investigación abordará los problemas que la municipalidad afronta por la gestión del engagement laboral, el presente trabajo busca fundamentar de forma teórica y práctica cuales son causas que influyen en la satisfacción de los servicios de los colaboradores.

Es por ello que la presente investigación buscó determinar el nivel de influencia de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en el Municipio del Distrito de Tate, Ica, 2019.

Esta investigación se estructuró de la forma siguiente:

En el Capítulo I: Presentación del problema planteado a investigar.

En el Capítulo II: Desarrollo del marco teórico, incorporando las variables de investigadas, proponiendo las bases legales y las bases históricas.

En el Capítulo III: Incorporación de los análisis y los resultados interpretados, organizados en tablas y figuras. Asimismo, se discutieron los resultados con los antecedentes del estudio.

Finalmente se expusieron las conclusiones y recomendaciones propuestas y las fuentes de información.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El Engagement se utiliza en el entorno laboral y se manifiesta con los esfuerzos propios de la organización y de sus integrantes. Un colaborador engaged está íntimamente arraigado a su trabajo y le motiva hacerlo e inclusive siempre demuestra un valor por encima de los propios intereses de la institución.

El artículo publicado por Isabel Soria del Río: “El Engagement y la felicidad laboral” comprueba que los colaboradores denominados “engaged” son:

Personas de distintas edades y ocupaciones laborales que sienten emotividad de manera positiva y no tanto negativa en lo que dura su carrera profesional. Son personas más emprendedoras, con mayor control manifiestan feedback permanente, crean recompensas, poseen una vocación intensa por sus quehaceres y sus posturas que se armonizan con la cultura organizacional y el empleo.

Resumimos que un colaborador engaged es el que atraviesa un proceso de felicidad en su trabajo.

Algunos estudios apoyan la siguiente ecuación:

Alegría + Satisfacción + Motivación = Felicidad en el Trabajo

Abraham Maslow lo llamaba la Autorrealización, en donde ya no existen prejuicios ni problemas y se busca la felicidad y autenticidad para el desarrollo de la vida en plenitud a nivel personal y a nivel profesional.

Una investigación afirma que un 87% de Gerentes de Talento Humano indicaban que las políticas de armonía producen impactos beneficiosos inclusive en tiempos de crisis.

Son los trabajadores a quienes les nace la vocación por lo que hacen y el compromiso por trabajar constantemente.

Al realizarse la etapa de seleccionar al personal se vinculan los valores empresariales para que los empleados se familiaricen con éstos y con la cultura organizativa.

Existen niveles de puestos de trabajo para generar una valoración de cada uno, desde el aporte que realizan personalmente al trabajo, el compañerismo hasta el buen salario que reciben.

La motivación juega un papel importante en los colaboradores ya contribuye en el alcance de sus logros y objetivos que permitan generar grandes contribuciones a las organizaciones.

El engagement es una herramienta potente de comunicación que impulsa al individuo y a la corporación a brindar una respuesta a sus necesidades con el fin de conseguir metas integrales para la empresa.

Las necesitan gestionar un engagement laboral que les permite gestionar eficazmente los costes y que se logre un punto de equilibrio adecuado que en consecuencia se obtenga un desempeño laboral para intentar incorporar y retener a los nuevos talentos a la empresa.

El Engagement laboral tiene que estar alineada con las estrategias de la compañía para que de esta manera se pueda cumplir con cada uno de los objetivos establecidos. Un buen enfoque de engagement se encuentra en la permanente búsqueda de la satisfacción y de resultados positivos

para la organización en donde la conducta de sus miembros se orienta hacia la mística del trabajo en equipo. (Durante, 2017).

Para tener un sistema de engagement laboral adecuado el líder de la organización diseña tácticas orientadas a conseguir objetivos planificados previamente e identificar medidas críticas para compensar a todos los empleados sin excepción para que estos modelos sirvan de ejemplo para mejorar las conductas de las personas en el tiempo y que aprendan nuevos mecanismos que eleven su desempeño deseo por la empresa a futuro.

La Municipalidad Distrital de Tate es una institución pública con derecho autónomo que tiene 45 años pero que en la última década ha tenido muchos problemas en cuanto al sistema aún no identificado como tal de engagement por ende el desempeño ha ido decreciendo.

El capital humano es el cimiento sólido que fortalece las capacidades y permite identificar nuevos conceptos, formas y competencias de manera individual y grupal para desempeñarse de acorde al crecimiento y a la misión de la empresa. Asimismo, el desarrollo estaba basado en conocer e identificar las competencias del trabajador

En la Municipalidad Distrital de Tate se ha observado presentan deficiencias en la gestión debido a un inadecuado servicio al usuario. En algunas Gerencias o Sub Gerencias vemos que existe desigualdad en relación a sus Pagos y reconocimientos de funciones. Es el caso de algunos funcionarios que la obligación del cumplimiento funcional, que no se encuentran estipuladas en su MOF, al realizarlas estas no son retribuidas monetariamente. También se aprecia que no cuenta con una área de recursos humanos capacitada para realizar el proceso relacionado a reclutar y seleccionar a personal según lo establecido en el CAP, lo que por consiguiente se contrata personal que no cuente con el perfil adecuado para cumplir las funciones que cada área de la municipalidad requiere, existe carencia de personal especializado de planta, como un Abogado, Contador, y en casos de urgencia o de acuerdo a la necesidad del servicio que se desea adquirir se convoca a un Asesor Externo, sumado a ello

también se observa claramente la desmotivación, falta de compromiso y dificultad para realizar la gestión sin dar cumplimiento de las metas establecidas por la institución.

Además, se sabe que la Municipalidad Distrital de Tate no es una entidad que cuente con una gran infraestructura; es decir las áreas funcionales u operativas de la entidad se encuentran próximas una a cada una, lo que se ve reflejado en problemas de comunicación entre directivos y trabajadores, respecto a las correctas medidas adoptadas de forma inmediata.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

La averiguación ha sido hecha en los ambientes del Municipio Distrital de Tate, situada en Av. Principal Mz "O", Lt 13 - Distrito de Tate, Provincia y Departamento de Ica.

1.2.2 Delimitación Social

La investigación incorporó a los colaboradores en general de la Municipalidad Distrital de Tate, ubicada en Av. Principal Mz "O", Lt 13 - Distrito de Tate, Provincia perteneciente a Ica.

1.2.3 Delimitación Temporal

Los datos considerados en el estudio fueron recaudados en el segundo semestre 2019, es decir tuvieron una duración aproximada de 6 meses.

1.2.4 Delimitación Conceptual

La investigación consideró específicamente la conceptualización del Engagement desde una perspectiva administrativa y estratégica en la planeación de actividades de la Municipalidad; además de la obtención de resultados satisfactorios en la atención al usuario como

tales, evitando conceptualizar aspectos y adjetivos no relacionados con la directa relación entre ambos criterios de investigación, evitando así desviaciones y tergiversaciones en definiciones que conlleven a confundir el sentido y orientación del problema de investigación.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿En qué medida los factores del engagement laboral influyen en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019?

1.3.2. Problemas Secundarios

Problema Secundario 1:

¿En qué medida la capacitación específica influye en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019?

Problema Secundario 2:

¿En qué medida los incentivos salariales influyen en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019?

Problema Secundario 3

¿En qué medida la comunicación interna influye en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de influencia de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

Objetivo Secundario 1:

Determinar el nivel de influencia de la capacitación específica en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Objetivo Secundario 2:

Determinar el nivel de influencia de los incentivos salariales en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Objetivo Secundario 3:

Determinar el nivel de influencia de la comunicación interna en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES

1.5.1. Hipótesis General

Existe influencia significativa de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

Hipótesis Secundario 1

Existe influencia significativa de la capacitación específica en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Hipótesis Secundario 2

Existe influencia significativa de los incentivos salariales en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Hipótesis Secundario 3

Existe influencia significativa de la comunicación interna en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)

Definición Conceptual de las Variables

A. Variable Independiente:

- Factores del Engagement Laboral

Los Factores del Engagement Laboral se definen como: “Un estado mental positivo de realización personal relacionado con el trabajo, que se caracterice por vigor, dedicación, y absorción”. Salanova & Schaufeli (2009, p. 87),

- Dimensiones:

o Capacitación Específica

Proceso en donde se obtienen competencias para conseguir determinados fines. Se refiere a la disposición que tiene la persona de alcanzar un objetivo determinado.

- **Incentivos Salariales**

Es una contribución de carácter pecuniario que la empresa realiza hacia los colaboradores a modo de bono, cheque, regalo, etc.

- **Comunicación Interna**

Es usada con la intención de dar información, compartir mensajes, explicar razones, conversar sobre temas determinados, etc. Cumple un beneficio integral de comprensión entre las partes intervinientes de la organización de manera satisfactoria. (Enciclopedia Culturalia, 2013).

B. Variable Dependiente:

- Servicios Satisfactorios

El servicio satisfactorio afina habilidades de los empleados y/o colaboradores de servicios para proporcionar de forma coherente una gran experiencia de servicio para el cliente o usuario.

- Dimensiones:

- **Satisfacción del Usuario**

Indica la entera conformidad del cliente al realizar una compra de un bien o servicio. A mayor satisfacción se reitera el nivel de compra en el centro de compra. La satisfacción es entendida como el estado de felicidad debido a que el servicio cumple con las expectativas deseadas.

- **Nivel de Eficacia**

Centrado en hacer las cosas bien y que el rendimiento laboral sea comparado con los recursos disponibles a utilizar, por lo que tiene relación directa con la productividad.

- **Eficiencia laboral**

Implica obtener un producto haciendo uso de recursos en distintas cantidades. Tiene que ver con hacer las cosas de la mejor manera posible.

- **Definición Operacional de las Variables**

- A. Variable Independiente:**

- Factores del Engagement Laboral**

- Es lograr el 'compromiso' o 'fidelidad'. En el entorno empresarial tiene que ver con lograr que el trabajador se integre a la organización y demuestre su entero compromiso con esta.

- B. Variable Dependiente:**

- Servicios Satisfactorios**

- Es lograr el entero disfrute que una entidad quiere prestar en relación de las demandas o de las necesidades de los clientes y usuarios.

Matriz de Operacionalización de las Variables
“Factores del Engagement Laboral y la Obtención de Servicios Satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019”

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL	Los Factores del Engagement Laboral se definen como: “Un estado mental positivo de realización personal relacionado con el trabajo, que se caracterice por vigor, dedicación, y absorción”. Salanova & Schaufeli (2009).	Es lograr el 'compromiso' o 'fidelidad'. En el entorno empresarial tiene que ver con lograr que el trabajador se integre a la organización y demuestre su entero compromiso con esta.	D1: Capacitación específica	- Desarrollo de Habilidades para el trato. (I3)	- ¿El desarrollo de habilidades para el trato con las personas que gestiona la Institución es? (#3)
				- Perfiles de puestos basados en capacitación. (I4)	- ¿Los perfiles de puestos basados en la capacitación constante son gestionados por la institución de una manera? (#4)
				- Capacitación para fortalecer competencias. (I5)	- ¿La capacitación permite fortalecer las competencias de los trabajadores de una manera? (#5)
			D2: Incentivos salariales	- Propuestas salariales en base a sugerencias. (I7)	- ¿Las propuestas salariales sugeridas por los trabajadores son gestionadas por la institución de una manera? (#7)
				- Compromiso por mejorar salarios. (I8)	- ¿El compromiso que asume la institución por mejorar los salarios de los trabajadores es? (#8)
				- Incentivos salariales. (I9)	- ¿Los incentivos salariales para los trabajadores son gestionados por la institución de una manera? (#9)
			D3: Comunicación Interna	- Comunicación entre jefe y colaborador. (I11)	- ¿La comunicación que se propicia entre jefe y colaborador se realiza de una manera? (#11)
				- Comunicación entre niveles jerárquicos. (I12)	- ¿La comunicación que se propicia entre los niveles jerárquicos se realiza de una manera? (#12)
				- Comunicación efectiva. (I13)	- ¿La comunicación efectiva que gestiona la institución se realiza de una manera? (#13)
			VARIABLE DEPENDIENTE SERVICIOS SATISFACTORIOS	El servicio satisfactorio afina habilidades de los empleados y/o colaboradores de servicios para proporcionar de forma coherente una gran experiencia de servicio para el cliente o usuario.	Es lograr el entero disfrute que una entidad quiere prestar en relación de las demandas o de las necesidades de los clientes y usuarios.
- Cumplimiento de objetivos institucionales. (I4)	- ¿Los objetivos institucionales son cumplidos por los trabajadores de una manera? (#4)				
- Material y equipo necesario. (I5)	- ¿El material y equipo necesario que gestiona la institución para sus trabajadores es? (#5)				
D2: Nivel de Eficacia	- Cumplimiento de metas establecidas. (I7)	- ¿Las metas establecidas son cumplidas por los trabajadores de la institución de una manera? (#7)			
	- Cumplimiento del trabajo sin cambios. (I8)	- ¿El trabajo sin cambios es cumplido por los trabajadores de la institución de una manera? (#8)			
	- Interés y participación. (I9)	- ¿El interés y participación por parte de los trabajadores en actividades institucionales es? (#9)			
D3: Eficiencia laboral	- Conocimiento en el puesto de trabajo. (I10)	- ¿El conocimiento en el puesto de trabajo que posee el trabajador es? (#11)			
	- Desarrollo de liderazgo y cooperación. (I11)	- ¿El liderazgo y cooperación que desarrolla el trabajador en la institución es? (#12)			
	- Responsabilidad del personal. (I12)	- ¿La responsabilidad que posee el trabajador es? (#13)			

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de la investigación

a) Tipo de investigación

Sánchez H. & Reyes C. (2015). El tipo de investigación fue aplicada, denominada de utilidad o de tipo constructivista, llamada también constructiva o utilitaria, caracterizada por implementar una serie de conceptos de carácter teórico ante situaciones específicas y las consecuencias que se produzcan. La investigación aplicada construye, modifica, amplía la realidad antes que el desarrollo de los conocimientos universales.

b) Nivel de Investigación

Sánchez H. & Reyes C. (2015). El nivel de la investigación fue descriptivo; conocida por establecer estudios preventivos o sondeos utilizados para proponer situaciones problemáticas, formular hipótesis, identificar el tema de estudio, establecer las condiciones investigativas y las prácticas para llevar a cabo el desarrollo de una investigación de grandes contenidos. La documentación que se recaba se hace a través de entrevistas, observación directa identificando muestras pequeñas.

1.6.2. Método y Diseño de la investigación

a) Método de Investigación

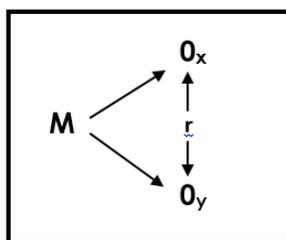
Bernal C. (2016). El método empleado en la investigación fue el analítico debido a que se descompone el objetivo de estudio en varios elementos que conforman el todo para analizarlas de manera individual.

Asimismo, se empleó el método Inductivo porque llegamos a conclusiones finales en razón de premisas personales y fue NO

EXPERIMENTAL debido a que sólo se observa el comportamiento de las variables.

b) Diseño de Investigación

Bernal C. (2016). La averiguación aplicó el diseño CORRELACIONAL; este diseño correlacional es un tipo de averiguación no empírico en la que los estudiosos miden 2 cambiantes y generan una correlación estadística, sin necesidad de integrar cambiantes externos para llegar a conclusiones importantes.



Donde:

M = Muestra

X, Y = Subíndices. Observaciones obtenidas de cada una de las variables.

r = Indica la posible relación entre las variables

1.6.3. Población y Muestra de la investigación

a) Población

Valderrama S. (2015). Se puede dialogar de una población de familias, organizaciones, instituciones, votantes, personas, entre otros. Además, existe lo cual llamamos población estadística, que es el grupo de la integridad poblacional en cuanto a las cambiantes en análisis.

La población fue formada por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tate en el año 2019, lo cual quedo integrada por 30 trabajadores.

TABLA 1
POBLACIÓN DE ESTUDIO

Municipalidad Distrital de Tate	Total
Trabajadores	30

Fuente: Recursos Humanos

b) Muestra

Valderrama S. (2015). La muestra refleja las mismas propiedades poblacional una vez que se aplica la técnica correcta de muestreo de cual considere. La muestra es simplifica la aplicación del instrumento seleccionado y no convertir esta función en algo muy complejo para recolectar información.

La muestra de la investigación fue NO PROBABILÍSTICO, ya que es una técnica que se caracteriza por recoger las muestras en proporción de la igualdad de la población, es decir, toda la población se utilizó como muestra y se le aplicó el instrumento correspondiente. También se puede señalar que la muestra fue de CORTE CENSAL debido a que la población fue menor en proporción y en cantidad, está fue propicia para aplicar el instrumento adecuado según la técnica determinada.

Al respecto, la muestra quedó conformada por 30 trabajadores que laboraron en el Municipio de Tate en el año 2019.

**TABLA 2
MUESTRA DE ESTUDIO**

N°	CARGO	CANTIDAD
1	ALCALDÍA	1
2	ÓRGANO DE CONTROL	1
3	PROCURADURÍA PÚBLICA MUNICIPAL	1
4	GERENCIA MUNICIPAL	1
5	SECRETARIA GENERAL Y ARCHIVO	1
6	OFICINA DE REGISTRO CIVIL	1
7	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	1
8	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	1
9	ENCARGADO DE CONTABILIDAD	1
10	ENCARGADO DE TESORERÍA	1
11	ENCARGADO DE LOGÍSTICA Y SOPORTE INFORMÁTICO	1
12	ENCARGADO DE RECURSOS HUMANOS	1
13	GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL	1
14	ENCARGADO SUB GERENCIA DE OBRAS PÚBLICAS	1
15	SUB GERENCIA DE CATASTRO Y CONTROL URBANO	1
16	GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
17	GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	1
18	GERENCIA DE PROGRAMA SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO	1
19	GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO, GESTIÓN AMBIENTAL Y SERVICIOS A LA CIUDAD	1
20	OFICINA MUNICIPAL DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE	1
21	OFICINA DEMUNA	1
22	OFICINA OMAPEP	1
23	OFICINA CIAM	1
24	OFICINA DE PARQUES, JARDINES Y LIMPIEZA PUBLICA	3
25	OFICINA DE DEFENSA CIVIL	1
26	OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA	1
27	SERENAZGO	1
28	OFICINA TÉCNICA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO	1
	TOTAL	30

Fuente: Recursos Humanos

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la investigación

a) Técnicas

Sabino C. (1992). La técnica aplicada en el trabajo de investigación fue la ENCUESTA, que permite recolectar data por parte del investigador y relacionarlo con fenómenos y sacar información de estos.

A través de esta encuesta se denotan las conductas y respuestas de los colaboradores del Municipio del Distrito de Tate.

b) Instrumentos.

Arbaiza L. (2014). Se aplicó el instrumento de investigación denominado cuestionario, el mismo que integra las gestiones previas de la investigación, selecciona datos concernientes a indicadores de cada una de las variables.

El cuestionario (Instrumento), constó de 26 ítems sobre las 02 variables y 06 dimensiones estudiadas:

1. Capacitación específica
2. Incentivos salariales
3. Comunicación interna
4. Satisfacción del usuario
5. Nivel de eficacia
6. Eficiencia laboral

Así mismo cada dimensión contó con los ítems necesarios para la recopilación adecuada de información relevante. En este sentido, los resultados obtenidos dan cuenta de la objetividad con que fueron expuestos por el responsable de la investigación.

▪ **Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

Hernández S. & Fernández C. & Baptista P. (2014). La validez de una herramienta de medición está establecido al equiparar sus resultados con los de cualquier criterio externo que pretende medir lo mismo.

Hernández S. & Fernández C. & Baptista P. (2014). La fiabilidad de una herramienta de medición se establece por medio de distintas técnicas; para lo que se aplicó el coeficiente alfa Cronbach. La confiabilidad del instrumento es de: 0.728 lo que significa que es confiable el instrumento empelado.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \left[1 - \frac{14,90}{49,67} \right]$$

$$\alpha = \frac{26}{25} \left[1 - \frac{14,90}{49,67} \right]$$

$$\alpha = 1.04 \times [1 - 0.30]$$

$$\alpha = 1.04 \times 0,70$$

Estadística de Confiabilidad

Alfa de Cronbach Variable: FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL	N° Examinados
0.728	13

Alfa de Cronbach Variable: SERVICIOS SATISFACTORIOS	N° Examinados
0.728	13

Tomando en consideración el tipo de investigación, la encuesta y el cuestionario empleado en la recolección de datos empleados, se determinaron las siguientes fichas técnicas:

TABLA 3
FICHA TECNICA: VARIABLE INDEPENDIENTE

FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL	
CARACTERISTICAS	
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre los FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL
Autor	Bach. DIEGO TARQUI CARRASCO
Dirigido	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tate, Ica.

Procedencia	Universidad ALAS PERUANAS – Filial Ica
Propósito	Determinar el nivel de influencia de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.
Forma de administración	Individual
Numero de preguntas	13 preguntas
Dimensiones a evaluar	D1: CAPACITACIÓN ESPECÍFICA D2: INCENTIVOS SALARIALES D3: COMUNICACIÓN INTERNA
Escala de valoración	Malo (01 – 05) Regular (06 – 10) Bueno (11 – 15)

Fuente: Elaboración Propia

TABLA 4
FICHA TECNICA: VARIABLE DEPENDIENTE

SERVICIOS SATISFACTORIOS	
CARACTERISTICAS	
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre los SERVICIOS SATISFACTORIOS
Autor	Bach. DIEGO TARQUI CARRASCO
Dirigido	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tate, Ica.

Procedencia	Universidad ALAS PERUANAS – Filial Ica
Propósito	Determinar el nivel de influencia de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.
Forma de administración	Individual
Numero de preguntas	13 preguntas
Dimensiones a evaluar	D1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO D2: NIVEL DE EFICACIA D3: EFICIENCIA LABORAL
Escala de valoración	Malo (01 – 05) Regular (06 – 10) Bueno (11 – 15)

Fuente: Elaboración Propia

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación

a) Justificación de la investigación

- **Justificación Teórica.** – Fue hecha con el objetivo de brindar aportes teóricos respecto a las variables antes mencionadas con el fin de facilitar el entendimiento y manejo de las mismas en un escenario concreto.

Gracias a este análisis se logró determinar los problemas que genera el desconocimiento del engagement y su aplicación en una entidad pública.

- **Justificación Práctica.** – La investigación tuvo como finalidad identificar el actual sistema de engagement laboral y la obtención de servicios satisfactorios. Si queremos darnos cuenta

del perjuicio que impacta en el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tate, se tiene que considerar al talento humano como factor determinante en la generación de valor agregado para los colaboradores, así como para los ciudadanos.

Se incorporan los conocimientos prácticos para implementarlos, siempre y cuando se cuente con personal competente y que manejen roles adecuados a cada puesto.

Para conseguir los objetivos organizacionales se realizan actividades basadas en el desempeño laboral que optimicen la administración de la Municipalidad Distrital de Tate.

- **Justificación Metodológica.** - La investigación logró los objetivos planteados previamente a través de un proceso metodológico sistematizado y ordenado el cual se apoyó en técnicas de investigación cuantitativa para así lograr resultados más exactos.
- **Justificación Social.** - La investigación identificó algunas razones trascendentales con respecto a la obtención de servicios satisfactorios, por lo tanto, de manejar adecuadamente los factores de engagement, influenció de manera beneficiosa en las acciones tomadas por la municipalidad distrital de Tate para optimizar las actividades relacionadas a la capacitación, incentivos y comunicación interna.

b) Importancia de la investigación

No se le está dando la importancia debida al tema del engagement y desempeño laboral, por esta razón es que fue necesario optimizar el desempeño de los trabajadores. En ese sentido un eficiente desempeño implica que la empresa ajuste

sus presupuestos y en las acciones que se encuentren dentro del ámbito de sus competencias.

Además, esta investigación posibilitó entender al Municipio de Tate que los costos establecen un sistema de engagement en concordancia con las metas que permitan mejorar el desempeño de los colaboradores de esta institución y alcanzar los propósitos generales.

Así mismo, esta investigación sirvió de apoyo como antecedentes al sistema de engagement en una entidad del estado y la consecución de integridad de los servicios prestados.

c) Limitaciones

Se encontraron algunas limitaciones en la investigación, entre ellas estuvieron las siguientes:

- Falta de preparación para aplicar el cuestionario, por las descoordinaciones horarios de oficina lo que generó retrasos en el trabajo.
- Deserción de algunos colaboradores en sus puestos, ya que se encontraron en comisiones de servicios o en reuniones en el Municipio del Distrito de Tate.
- La negación del trabajador por responder al cuestionario producto del estudio realizado en la entidad.
- En algunos casos la información no se encontraba al día.
- Algunos factores económicos para movilización. Algunas veces los gerentes y/o administradores, colaboradores de la Municipalidad no se encontraron a la hora pactada para la entrevista.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Aguilar, F. & Ortiz, K. (2016). En su tesis titulada: “**Análisis de engagement y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la Ciudad de Milagro, Ecuador**” (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Guayas, Ecuador”.

Los autores concluyen:

La confianza es básica para la interrelación laboral. Existen casos que elevan el perfil del colaborador, pero no es una solución viable a la problemática vinculada con la productividad. La calidad, el mercadeo, la competitividad intervienen sumados a los incentivos salariales que consideran el éxito y motivación propuestas por las políticas empresariales. Otorgar incentivos es válido para gestionar correctas capacitaciones de manera flexible y en conjunto de manera objetiva para no hacer sentir a los colaboradores engañados. Las grandes corporaciones deben procurar que sus empleados se sientan protegidos frente a las necesidades y expectativas de los vendedores. (Aguilar Florencia & Ortiz Sánchez, 2016).

- Córdoba, N (2015). En su tesis titulada: ***“Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla - Guatemala”***.

El autor concluye:

El estudio estuvo conformado por 69 empleadas entre género femenino y masculino entre los 18 y 46 años de edad. Como propósito de investigación se buscó identificar los niveles de engagement empresarial de los colaboradores. El tipo de investigación es descriptivo, tuvo un diseño no experimental y transversal. El cuestionario empleado fue de tipo UWES. Se obtuvieron resultados donde el 100% de los trabajadores tienen un nivel alto de engagement, lo que demuestra a empleados con compromiso por asumir sus labores en el trabajo.

- Arango, (2015). En su tesis titulada; ***“La relación entre las Prácticas de Recursos Humanos y el Engagement de los empleados en una Institución de Educación Superior en Bogotá – Colombia”***.

El autor concluye:

La investigación tomó una muestra de 72 trabajadores administrativos, académicos y directivos de una Institución de Educación Superior de Bogotá. Los resultados obtenidos demuestran acciones concretas de los recursos humanos estadísticamente relacionada con los factores del engagement diferenciado.

- Carmona, D. (2014). En su tesis titulada: ***“Engagement e incentivos motivacionales para el desempeño laboral de los trabajadores y trabajadoras de Venezolana de Turismo, S.A. (Venetur, S.A.)”***. (Tesis de pregrado). Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, Mérida, Venezuela.

El autor concluye:

La motivación hacia los empleados debe orientarse desde un incentivo salarial hasta los incentivos emocionales, en donde ambos interactúan para ayudar a conseguir los objetivos empresariales. Las empresas han dejado de cierta manera de motivar a sus empleados debido a que el factor de motivación considera elementos como la capacitación, la estabilidad laboral, la seguridad ocupacional, el reconocimiento y la promoción en los niveles jerárquicos. Por otro lado, es importante dar una retribución a los trabajadores al haber desempeñado una serie de funciones en el trabajo, aunque entendemos que hablar de motivación es subjetivo de cierta manera donde se está en constante lucha por continuar con las labores planificadas. (Carmona, 2014).

- Sucuy (2014). En su tesis titulada: ***“Los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A. – Quito”***.

El autor concluye:

Que los resultados han permitido llegar a conocer existente incidencia directa de la existencia del engagement en el funcionamiento del ingenio humano. Se tomó la recomendación de llevar a cabo procedimientos de evaluación unidos al funcionamiento en la práctica gremial, y tal que el análisis obtenga propiedades de fiabilidad. (Sucuy, 2014).

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

- Ayay, J. & Azan, E. (2018). En su tesis titulada: ***“Relación del engagement, estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A. – San Martín”***. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto.

Los autores concluyen:

La indagación enseñó que no existe interacción significativa del estrés gremial en el manejo de los ayudantes de la cadena molinera Induamerica Trade S.A. Sin embargo, se hizo evidente existente una baja interacción positiva del estrés en la productividad de los ayudantes indicando que los ayudantes no hallan complejidad con el estrés para su productividad. (Ayay Pinedo & Azan Rodriguez, 2018).

- Butrica, I. & Ortiz, C. (2017). En su tesis titulada: **“Engagement y compensaciones salariales regionales”**. (Trabajo de investigación). Deloitte Touche Tohmatsu Limited, Lima.

Los autores concluyen:

La investigación consideró los aspectos internos relacionados con la gestión de compensaciones. Se expusieron las políticas salariales y de compensaciones que maneja la empresa en el sector donde realiza sus operaciones, considerando el factor del talento humano para que se tomen las decisiones más acertadas. Los beneficios que se otorgan a los trabajadores son evaluados previamente de acuerdo a las tendencias del sector donde compiten y tienen como producto el generar mejoras en la eficiencia de la capacidad de gasto y presupuesto que maneja la empresa, así como conseguir la lealtad y compromiso de los colaboradores. (Butrica & Ortiz, 2017).

- Terán, J. (2017). En su tesis titulada: **“Engagement y su relación con el rendimiento laboral”**. (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa.

El autor concluye:

La investigación concluye que hay una relación directa del engagement que permita que los trabajadores se desarrollen sin estrés y que incrementen su performance laboral. La variable en

estudio ha sido analizada a nivel nacional e internacional llegando a establecer un equilibrio entre el salario tradicional y el engagement, para poder lograrlo la empresa tiene que emplear diversas estrategias a través de premios, felicitaciones y permisos correspondiendo al trabajador. Por otro lado, para evaluar el rendimiento de los trabajadores se necesita información sobre sus actividades y en la selección de su puesto. Existen también evaluaciones correctivas que impliquen realizar cambios en las maneras de trabajo que busquen la eficiencia laboral. (Terán Ruelas, 2017).

- Dewar, L. (2017). En su tesis titulada: **“Engagement y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016”**. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

El autor concluye:

Los trabajadores en su gran mayoría consideraron que los incentivos percibidos son medianamente altos. También se evidenciaron incentivos de carácter cualitativo como son la recreación. Existe una propuesta general que permitirá alcanzar la satisfacción de los operarios incrementando los niveles de desempeño y el incremento de utilidades para el negocio, siendo estos dos los principales objetivos de la organización en estudio. (Dewar Magdiel, 2017).

- Barriga, A. & Rendón, A. (2016). En su tesis titulada: **“Impacto del engagement y la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del Distrito de Arequipa, 2016”**. (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo, Arequipa.

Los autores concluyen:

La remuneración percibida tiene un impacto negativo sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, debido a que conforme con la encuesta el 63.75% de personas califican el nivel de satisfacción de su trabajo actual como "bueno", sin embargo, el 87.50% de las personas cambiarían de trabajo por una mejor remuneración. (Barriga Flores & Rendón Morán, 2016).

2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES

- Martínez, L (2018). En su tesis titulada: "**Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018**". (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima.

La autora concluye:

En el presente análisis se ha logrado establecer existente interacción significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del cliente de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a el área crítica 0,05. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,404$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a el área crítica 0,05.

- Lostaunau, J. (2018). En su tesis titulada: "**Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018**". (Tesis de posgrado). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.

La autora concluye:

Existe relación estadísticamente significativa, moderada y de forma directa proporcional entre la satisfacción del comprador externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018.

- Hernández, E. (2018). En su estudio titulado: **“Satisfacción de servicios respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista filial Chincha octubre 2017”**. (Tesis de pregrado). Universidad Privada San Juan Bautista, Ica.

El autor concluye:

La satisfacción respecto a la calidad educativa según sus dimensiones: proceso de enseñanza y aprendizaje, habilidades hechas durante la formación, reconocimiento por el desempeño personal, identificación con la universidad, seguridad emocional por el trato cordial y condiciones de seguridad fue media en 44%, 50%, 51%, 47%, 47% y 39% respectivamente. En conclusión, la satisfacción respecto a la calidad educativa fue media en los estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista -Chincha octubre 2017.

- Garcia, A. (2016). En su tesis titulada; **“El estrés laboral, engagement y el desempeño de los trabajadores en la empresa Textil del Valle – octubre de 2016”**. (Tesis de pre grado). Universidad Autónoma de Ica, Chincha.

El autor concluye:

Se pretende demostrar los efectos que el estrés desmesurado puede provocar en los trabajadores al someterse a porciones de estrés altas, Y las patologías que este puede crear entre otras cosas. El estrés es evidentemente diferenciable de los conceptos

de ansiedad y malestar al considerarlo como un resultado de la imposibilidad del sujeto ante las solicitudes del ambiente, en lo que la ansiedad es notable al entenderla como una actitud emocional frente a una amenaza manifestada a grado cognitivo, fisiológico, motor y emocional; al final, el malestar forma una amenaza a la vida del sujeto, a sus valores morales y a su totalidad tanto física como psicológica. En fin, se concluye con todo lo mencionado que el bajo rendimiento gremial es viable que sea perjudicado por este gran problema común en todos los trabajadores que es el estrés por lo que se desea enseñar a los inmiscuidos que hay otras modalidades para manejar el estrés sin recurrir a resoluciones instantánea e inoportunas. (García Rospigliosi, 2016).

- Pérez, N. (2015). En su estudio titulado: ***“La gestión de la calidad en el servicio y el nivel de satisfacción del cliente externo de la agencia central del banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, período 2015”***. (Tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas, Ica.

El autor concluye:

La presente búsqueda tuvo por objetivo; analizar la gestión de la calidad en el servicio y su influencia en el nivel de satisfacción del cliente externo de la Agencia Central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, tiempo 2015. Se concluye que existe influencia directa entre la gestión de la calidad en el servicio y el nivel de satisfacción del cliente externo de la Agencia Central del Banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, tiempo 2015.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. FACTORES DEL ENGAGEMENT LABORAL

2.2.1.1. DEFINICIÓN DEL ENGAGEMENT

Según Salanova & Schaufeli (2009, p. 87), Engagement se define como: “Un estado mental positivo de realización personal relacionado con el trabajo, que se caracterice por vigor, dedicación, y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado efectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objetivo, evento o situación particular”.

Asimismo, las personas que experimentan el Engagement tienen una alta energía y se muestran eficaces en su actividad, y se sienten plenamente capaces de realizar en cualquier área de la organización. (Cuevas, 2011).

Schaufeli y Salanova (2009), sugieren diversas estrategias, por las cuales se puede aumentar el nivel de Engagement de los empleados y argumentan que es posible siguiendo 3 pasos que luego se mencionan: Evaluar los valores, preferencias y metas de los empleados (tanto profesionales como personales), negociar un contrato por escrito que reconoce estos objetivos y los recursos necesarios proporcionados por la organización para lograrlos.

Salanova y Schaufeli (2009), creen que la preocupación por el término Burnout nació en Estados Unidos hace ya décadas, debido a la ineficiencia en la atención que los profesionales estaban ofreciendo a los demandantes por diversas razones de tipo personal. Según esta definición:

El vigor y la dedicación son considerados los opuestos de las dimensiones del Burnout: agotamiento y cinismo respectivamente, el Engagement se caracteriza por altos niveles de energía y una profunda identificación con el

trabajo, mientras el Burnout, se caracteriza, por lo opuesto, bajos niveles de energía combinados con una falta de identificación con el propio trabajo.

Salanova y Schaufeli (2009), afirman que el burnout conlleva naturalmente cansancio y debilidad. Despersonalización: tiene relación con sentimientos negativos, o sea laborar por necesidad sin la responsabilidad del cargo y el respeto a los usuarios. La carencia de ejecución personal: o sea, una autoestima baja puede traducirse en fracasos tanto a grado de trabajo y de organización.

2.2.1.2. ANTECEDENTES DEL ENGAGEMENT

Kahn, quien estudia las organizaciones dedicadas al cuidado de personas con bajos recursos, con enfermedades o en edad avanzada como, ejemplificando: escuelas, hospitales, agencias de trabajo social, centros de salud e instituciones religiosas, en sus trabajos identifica los problemas que presentan y las estrategias que utilizan para encarar estos problemas. Mediante estos estudios, el "Engagement" nace relacionado con el compromiso, es decir, el estado en el cual las personas expresan su ser completo -física, cognitiva y emocionalmente- en el papel que desempeñan. (Cárdenas & Jaik, 2014).

desempeñan.

Actualmente el ámbito ha cambiado para dar paso al análisis de las características o sentimientos positivos que presentan los trabajadores, como por ejemplo el Engagement, y no a la debilidad emocional y otros elementos relacionados.

2.2.1.3. COMPONENTES DEL ENGAGEMENT

Según Salanova y Schaufeli (2009) definen los 3 elementos del engagement: vigor, dedicación y absorción.

A. VIGOR

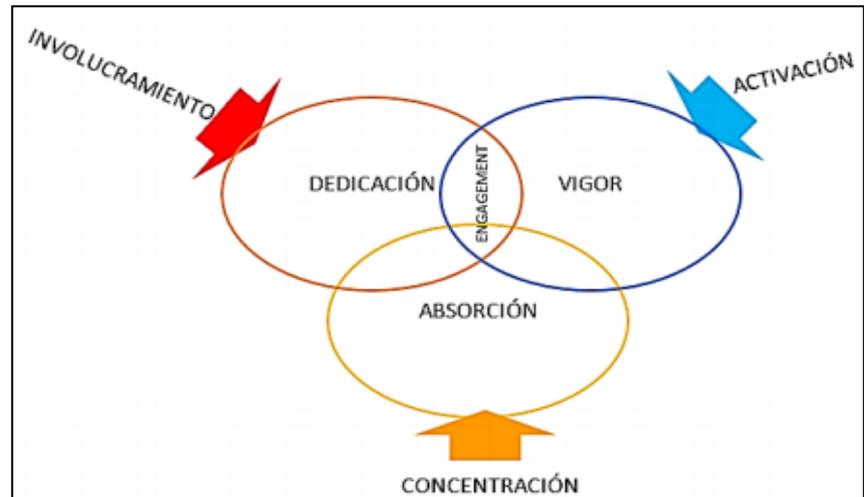
Se refiere a altos valores de energía mientras se trabaja, unidos a la persistencia y un profundo deseo por esforzarse por el trabajo de manera que, aun cuando surjan problemas, el trabajador no se fatiga fácilmente.

B. DEDICACIÓN

Hace referencia al entusiasmo, la inspiración y el orgullo respecto al trabajo; incluye además la implicación o la identificación la labor. Incorpora además el sentimiento de trascendencia, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.

C. ABSORCIÓN

Se refiere a estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, de manera que cuesta abandonarlo, la era se pasa volando. La absorción se considera como una experiencia temporal y no un estado psicológico que persiste en la era.

FIGURA 01: DIMENSIONES DEL ENGAGEMENT

Fuente: Rodríguez, Larraechea & Costagliola (2015).

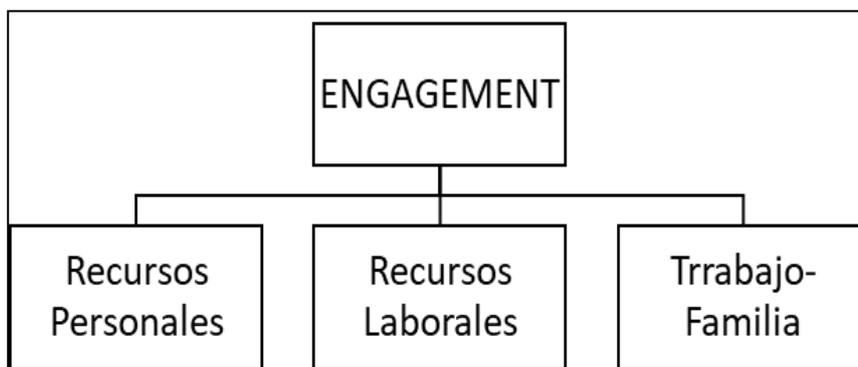
2.2.1.4. CAUSAS DEL ENGAGEMENT

En la indagación que hace Maria Salanova y Wilmar determinan en el 2004, que las probables razones del engagement son:

- **Recursos Personales:** Particulares: las creencias en nuestra eficiencia personal, auto-eficiencia (puede ser causa y efecto del engagement).
- **Recursos Laborales:** Recursos Laborales: los horarios adecuados que permitan la recuperación debida al esfuerzo laboral, y el contagio emocional fuera del trabajo. Sentirse en el trabajo con apoyo social por compañeros y superiores, autonomía laboral, variedad de tareas en el puesto, facilidades de formación, apoyo social y auto eficiencia.
- **Trabajo - Familia:** aquellas personas que experimentan emociones positivas desde el trabajo

hacia la casa o a la inversa (desde casa al trabajo) tienen niveles altos de engagement.

FIGURA 02: CAUSAS DEL ENGAGEMENT



Fuente: Garcia (2013)

2.2.1.5. FACTORES DEL ENGAGEMENT

Salanova y Shaufelli muestran un artículo denominado “El engagement de los empleados: un desafío emergente para la dirección de Recursos Humanos” en el que infieren que los componentes influyen entre los colaboradores de la empresa.

FIGURA 03: FACTORES DEL ENGAGEMENT

PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> •Alta gerencia. •Jefe inmediato, compañeros de trabajo y clientes.
COMPENSACIÓN TOTAL	<ul style="list-style-type: none"> •Sueldo y beneficios. •Incentivos salariales
PRACTICAS DE LA COMPAÑIA	<ul style="list-style-type: none"> •Comunicacion interna •Evaluacion de desempeño
TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> •Capacitacion especifica •Activiades de trabajo
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> •Aprendizaje •Desarrollo

Fuente: Garcia (2013)

2.2.1.6. MODELOS TEÓRICOS DEL ENGAGEMENT LABORAL

A. MODELO DE LA TEORÍA MULTIDIMENSIONAL

Varias de las investigaciones en relación al engagement, se enfocan en el modelo de la teoría multidimensional de Meyer y Allen (1991), el cual realiza un análisis sobre el compromiso en las organizaciones, este compromiso tiene 2 elementos: afectivo y normativo, detallados a continuación:

- Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al observar la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización.
- Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de algún modo como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la organización cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización.

Kahn (1990) muestra que las dos dimensiones principales del engagement son el tamaño emocional que se relaciona con lograr implantar un vínculo personal, experimentando empatía e preocupación por los demás y el tamaño cognitiva (que se vincula con ser consciente de la labor y papel en la organización).

B. MODELO DE LA TEORIA DE LOS RECURSOS Y DEMANDAS LABORALES

De acuerdo con el modelo JD-R realizado por Demerouti, Bakker & Nachreiner (2001), las demandas y recursos laborales componen 2 tipos de condiciones de trabajo donde intervienen 2 vías psicológicas distintas: los procesos motivacionales (por ejemplo, el engagement laboral) y el estrés relacionado con el trabajo (por ejemplo, el burnout).

Albrecht (2012) complementa este modelo mostrándonos que, a pesar de que las demandas y recursos laborales inician procesos independientes, los recursos amortiguan el impacto de las demandas y, por ello, tienen una influencia positiva mientras que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en el camino de la motivación.

a) Recursos individuales

Todo precio motivacional que compromete al personal con su trabajo, pudiéndose identificar aquellos que se vinculan de forma directa con el engagement, entre ellos; según Salanova y Schaufeli (2009), "elementos psicológicos; particulares personales, la autoeficacia, el capital psicológico positivo y la resiliencia.

b) Componentes psicológicos:

Son recursos propios del engagement que se muestran durante la ejecución del trabajo. Entendiéndose a estos como: el vigor, la dedicación y la absorción, ya definidos anteriormente en las dimensiones del engagement.

c) Propiedades particulares:

- Sensación de felicidad: se denota mediante gozar con el trabajo y sentirse contento con la labor.
- Sensación de bienestar que implica sentirse contento con la labor realizada, velar por la salud y el aspecto físico.

d) Solicitudes laborales:

Las demandas laborales según Salanova & Schaufeli (2009) “son como las características de la organización del trabajo que requieren un esfuerzo por parte del trabajador para ser realizadas. • Demandas físicas como: trabajos de proyecto carga y descarga, trabajar en situaciones de alto frío, calor o humedad.

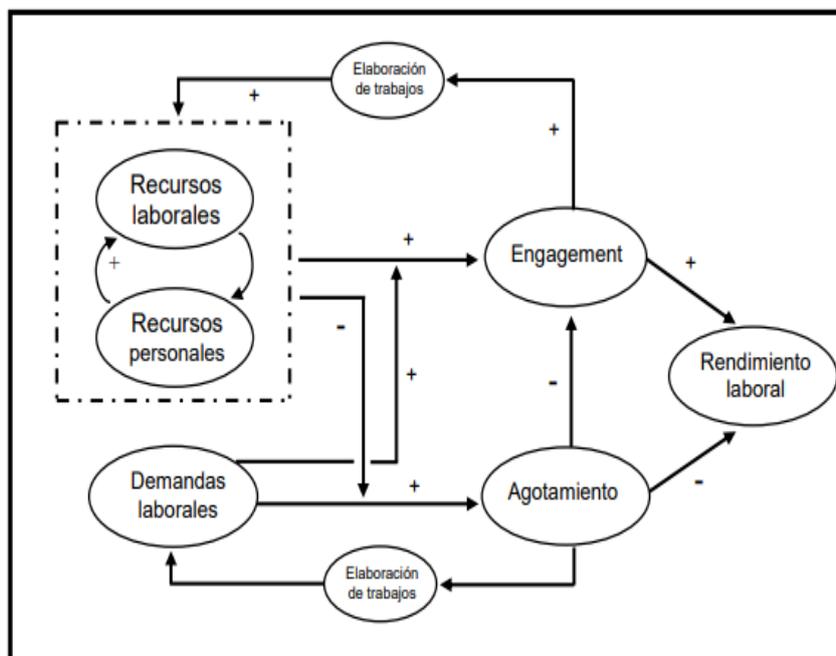
e) Recursos organizacionales

Los recursos organizacionales o Laborales en funcionalidad al engagement, son todos aquellos recursos que; “tienen la función de ser motivadores intrínsecos, debido a que fomentan el crecimiento personal y profesional de los empleados, su aprendizaje y su desarrollo. No obstante, además pueden hacer el papel de motivadores extrínsecos puesto que son instrumentos principales para el logro de las metas de trabajo.

- Preocupación emocional: “muestras de amor, empatía y confianza.

- Ayuda instrumental: “conductas dirigidas a solucionar el problema de la persona receptora y expresada mediante bienes y servicios.
 - Información: “recibir información acerca del ámbito que resulta eficaz para afrontar un problema.
- Soberanía en el trabajo: para Salanova (2009), la autonomía en el trabajo es una de las necesidades principales de las personas en el ambiente de trabajo, la cual se basa en que a las personas les gusta estar en control de las cosas que les ocurren, en lugar de tener que depender de los demás.

FIGURA 4. MODELO DE LA TEORÍA DE DEMANDAS Y RECURSOS

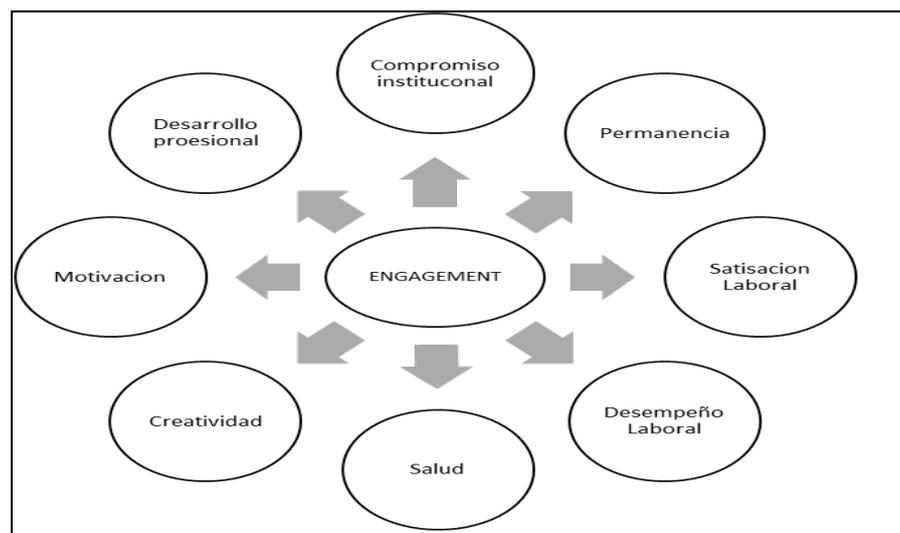


Fuente: Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti (2013)

2.2.1.7. CONSECUENCIAS DEL ENGAGEMENT

Demerouti, Bekker, Jensen, & Schaufeli, (2001) nos comentan que las consecuencias de que los empleados presenten engagement están reflejadas, prácticamente, en las actitudes hacia el trabajo y la organización; mediante la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la baja intención de abandonar la organización, el funcionamiento en las tareas y mejora en la salud de los propios trabajadores, reduciendo así los niveles de estrés y tensión nerviosa.

FIGURA 05. CONSECUENCIAS DEL ENGAGEMENT



Fuente: García (2013), en base a Salanova, Bresó, Grau & Llorens (2004).

2.2.1.8. DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Las dimensiones para la variable independiente son:

A. Capacitación Específica

Generalmente, capacitación refiere a la disposición y capacidad que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo definido.

B. Incentivos Salariales

Un incentivo económico es ese pago que hace la organización al trabajador, así sea a modo de sueldo, bono, extra, cheque o obsequio material, entre otros.

C. Comunicación Interna

La Comunicación interna, lejos de ser una moda es una gestión elemental y estratégica para cualquier tipo de organización u organización, que puede utilizarse con diferentes fines: informar, compartir, recordar, motivar, explicar, persuadir y conversar. Como funcionalidad profesional, persistente y planificada favorece el conocimiento de la organización, así como su unión y comprensión hacia las actuaciones empresariales. (Enciclopedia Culturalia, 2013).

2.2.2. SERVICIOS SATISFACTORIOS

2.2.2.1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS SATISFACTORIOS

El servicio satisfactorio afina habilidades de los empleados y/o colaboradores de servicios para proporcionar de forma coherente una gran experiencia de servicio para el cliente o usuario. Ofrecer un Servicio Satisfactorio al Usuario significa lo siguiente: Ir más allá de las expectativas del cliente.

2.2.2.2. DEFINICIÓN DE SERVICIO

Stanton, Etzel y Walker, definen los servicios "como ocupaciones identificables e intangibles que son el objeto primordial de una transacción ideada para brindar a los consumidores satisfacción de anhelos o necesidades".

2.2.2.3. DEFINICIÓN DE SATISFACCION

Es la evaluación que hace el comprador respecto de un producto o servicio, en términos de si aquel producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Zeithaml, V & Valarie, A. (2002).

2.2.2.4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- **Intangibilidad:** no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados de forma sencilla, etc., o incluso evaluar su calidad anterior a la prestación.
- **Heterogeneidad o variabilidad:** en un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Por esto en la práctica resulta fundamental prestar atención a las personas que en nombre de la compañía prestarán los servicios.
- **Inseparabilidad:** en los servicios la producción y el consumo son parcial o plenamente simultáneos. Esta inseparabilidad además se da con la persona que presta el servicio. (González R.1999).

2.2.2.5. COMPONENTES DEL SERVICIO AL CLIENTE

Como lo afirman los investigadores Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993), los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

- La accesibilidad: Es importante tener en cuenta en un momento determinado, que los canales de apoyo (fuerza de ventas, tele mercaderías, punto de venta, etc.) seleccionados estén al alcance de los consumidores y haya una capacidad de respuesta oportuna y eficiente.

- La capacidad del personal: El personal tiene las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que da la compañía para servir de manera correcta a los clientes.
- La cortesía y la afabilidad: El personal es cortés, amable, respetuoso y atento.

2.2.2.6. LAS ESTRATEGIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Palafox (2007) La mejor estrategia para poder hacer la lealtad de los clientes se consigue evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra participación para rebasar sus expectativas.

Ruiz (2011) De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un componente estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en la era a aquellas que tratan de alcanzarla.

- Averiguar y comprender las necesidades y expectativas de los consumidores: La información se obtiene mediante distintas formas de indagación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.
- Comunicar las necesidades y expectativas de los consumidores por medio de la organización: La comunicación, debería de ser dinámica y sin tapujos, para obtener datos e información, conocer los deficiencias y mejorar servicio.
- Medir la satisfacción del comprador y actuar según los resultados: Todas las organizaciones deben tener

medios para conocer la satisfacción del cliente y intentar de mejorarla en vistas a los datos conocidos y las capacidades y formas de la organización.

- Desempeño sistemático de las interacciones con los consumidores: El cliente debe sentirse satisfecho a todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas.
- Motivar al personal de la organización: Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse en la organización.
- Impulsar la idea personal y la creatividad: Cuando los miembros de la organización se implican y toman la iniciativa en su tarea se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante la indagación de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización.
- Hacer sentir a los miembros de la organización el quiero de participar y contribuir al proceso de optimización continua: Los miembros de la organización no debieran estar mentalizados sino sentir la necesidad de participar y contribuir a la mejora de la calidad.

2.2.2.7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Actualmente no existe ninguna empresa que no se interese o priorice sobre la satisfacción y un excelente servicio al cliente. Pero la realidad es otra, debido que al

cliente le toca vivir situaciones en que la mayoría de las empresas muestran un servicio deficiente.

Esa actitud frente al cliente para superar esas expectativas debe estar de la mano de una afición, colaboración o ayuda de todo el equipo de trabajo.

2.2.2.8. PLAN DEL CICLO DEL SERVICIO

Una vez que un comprador atraviesa el momento de la verdad negativo, comienza a relacionar la calidad percibida con la calidad del bien recibido sin tener un contacto físico con el producto en sí. (Sandhusen L., 2005).

2.2.2.9. LA VALORACIÓN DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es lo que el cliente recibe como “extra” y que no pensaba que iba a superar su “expectativa”. El valor lo determina el cliente, no la empresa, por ello es importante contar con bastante información sobre el cliente objetivo, ya que el éxito o fracaso de la empresa, dependerá de ellos. Por ello debemos tener en cuenta tres puntos básicos:

a) Hospitalidad

Ser un ejemplo de anfitrión, respondiendo a cada necesidad del cliente mientras se encuentra fuera de su hogar.

b) Vocación de servicio

Es el convencimiento y pasión cuando se realiza una actividad.

c) Conocimiento

Es la habilidad en la toma de decisiones, evaluando alternativas y escogiendo la mejor opción a su alcance.

Excelente calidad, productos exclusivos y mejores precios, de esta manera todo lo que se haga será percibido como valor para el cliente.

2.2.2.10. LA MÁXIMA SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO PARA EL CLIENTE

La experiencia del cliente nunca termina, para lograr que el cliente tenga una experiencia inolvidable, el paradigma en relación con el cliente, el mismo perfil del cliente ha variado a través de los años y en esta época con mayor énfasis por el uso de la tecnología.

Ya no basta con que el cliente se retire satisfecho, sino que el contacto sea digno de contar y que además nos pueda recomendar.

Para llegar a ese nivel, la digitalización ha estimulado nuestras prioridades en ese sentido, debido a que nace la pregunta sobre el ¿Ahora qué vendemos? A la cual podemos responder “todo lo que provoque una historia en los clientes”, por ello es importante convertirla en una herramienta en cualquier visita. La creatividad y pensar como el cliente le puede dar forma a esa idea.

2.2.2.11. TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Se presenta un paradigma tradicionalista, que incorpora al hombre como un ser simple que trabaja por dinero y como un factor relacionado a la maquinaria. (Taylor, 2001).

Prestar un servicio implica el interés que ponemos para hallar las necesidades y anhelos de nuestros clientes o público comprador, a fin de hacer las actividades primordiales para satisfacerlas. (Fischer N., 2004).

2.2.2.12. DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Las dimensiones para la variable dependiente son:

- **Satisfacción del Usuario**

La idea de satisfacción del cliente refiere al grado de conformidad del individuo una vez que ejecuta una compra o usa un servicio.

- **Nivel de Eficacia**

El Grado de Efectividad mide el grado de ejecución del proceso, se reúne en el Cómo se hicieron las cosas y mide el rendimiento de los recursos usados por un proceso.

- **Eficiencia laboral**

Nivel o porción en que se usan los recursos de la organización para hacer un trabajo u obtener un producto. (mínimo de esfuerzo y costo).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Atención al cliente:**

Ese entiende como todas las actividades de servicio realizadas por una persona o trabajador hacia un usuario o/u cliente, desde que se establece una comunicación directa con esta; con el fin de atender lo que los usuarios necesitan y desean.

- **Calidad:**

Se define calidad como la “totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que se sustente en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO 9000 que indica que calidad es “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas”. (Imai G., 1998).

- **Calidad de servicio:**

La calidad del servicio es una prioridad para las organizaciones que lo venden y para los departamentos de servicio de las empresas manufactureras. Debe ser el centro de la estrategia en las empresas de servicio con el fin de diferenciarse y de obtener eficiencia en los costos, por el crecimiento de su participación en el mercado. La calidad del servicio es una estrategia beneficios para un negocio dedicado a la prestación de servicio. (Deming, 2010).

- **Capacitación:**

Es el proceso donde una persona realiza el papel de educador o capacitador y otra de capacitado o receptor donde se instruye un proceso, tema o actividad con el propósito de adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas.

- **Clima organizacional:**

El cual constituye el medio interno de una organización y su atmósfera psicológica particular. El clima organizacional está íntimamente ligado a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros. (Snape T., 2009).

- **Compromiso Organizacional:**

Es la entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo además de las estrategias que la

empresa realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante. Luthans (2008).

- **Cultura Organizacional:**

Es el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización. Representa la forma en que estamos acostumbrados a realizar las cosas. De la misma manera, toda organización tiene la suya. Se denomina "cultura organizacional" al modo de vida propio que cada organización desarrolla en sus miembros. (Kurtlewin L.2006).

- **Desarrollo:**

La tendencia natural de toda organización es crecer y desarrollarse. El desarrollo es un proceso lento y gradual que conduce al exacto conocimiento de sí misma y a la plena realización de sus potencialidades. (Tovar A., 2000).

- **Desarrollo Personal:**

Es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento, que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes, que dan como resultado un mejoramiento de su calidad de vida" (Amorós, 2007).

- **Eficiencia:**

Ernesto Cohen y Rolando Franco (1983) definen la eficiencia como "la relación entre costos y productos obtenidos".

- **Empatía:**

Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como: "La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender

algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”.

- **Engagement:**

Es un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Zapata, B.N. & Melo, C.R, 2015).

- **Entusiasmo:**

Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar” (Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2013).

- **Feedback:**

Es lo que hacemos cuando damos nuestra opinión o evaluación del comportamiento o rendimiento de alguien. Es cualquier comunicación que facilita información a otra persona acerca de nuestra percepción de los mismos y de cómo incide en nosotros su conducta. (Zeus y Skiffington, 2000).

- **Fiabilidad:**

Farfán M. Yheni (2007:11) precisa que: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”

- **Modelo de gestión:**

Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

(Definición conformada según monografía “gestión administrativa de una empresa comercial”. <http://www.monografias.com>).

- **Modelo de gestión de la calidad total: La Gestión de la Calidad Total:**

Es una estrategia de gestión desarrollada en las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas promovidas por el experto en materia de control de calidad W. Edwards Deming, impulsor en Japón de los círculos de calidad, también conocidos, en ese país, como «círculos de Deming», y Joseph Juran.

- **Motivación:**

Es el comportamiento que presenta una persona cuando quiere alcanzar una meta, es decir, los colaboradores que están motivados tendrán un nivel alto de desempeño y tratarán de lograr a toda costa sus objetivos, debido que las metas que tiene una organización, las toman como propias. Tejedor (2014).

- **Municipalidad:**

Son instancias Descentralizadas correspondientes a los niveles de Gobierno Local, que emanan de la voluntad popular. Es una persona Jurídica de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia.

- **Organización:**

Una organización es la coordinación de diferentes actividades de participantes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente. Las contribuciones de cada participante varían en función del sistema de recompensas y contribuciones para la organización. Toda organización actúa en determinado ambiente y su existencia y supervivencia dependen de cómo se relacione con ese

medio. Por tanto, debe ser estructurada y dinamizada en función de las condiciones y circunstancias en que opera. (Karl W., 2001).

- **Potenciales Humanos:**

Capacidades y habilidades con las que nace y las que desarrolla y las que adquiere a lo largo de su vida” (Altuve Quintero & Serrano Urriola, 1999).

- **Procesos administrativos:**

Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común” (Altuve Quintero & Serrano Urriola, 1999).

- **Relaciones laborales.**

Es Aquel conjunto de interacciones dentro de un ambiente laboral, entre los colaboradores que están íntimamente vinculados, es decir dentro de las organizaciones se crean estilos de liderazgo y comunicación con los altos funcionarios de la empresa, esto se logra a partir del objetivo en común que tienen ambos para lograr metas establecidas. Frías (2001).

- **Responsabilidad:**

Según el Diccionario de La Real Academia Española (RAE) La palabra responsabilidad proviene del latín *responsum*, que es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligación.

- **Satisfacción Laboral:**

Conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece” (Alfredo Rodríguez Muñoz y Arnold Bakker, 2013).

- **Seguridad:**

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”.

- **Servicio:**

Es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial. Prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de efectuar las acciones necesarias para satisfacerlas. (Fischer N., 2004).

- **Servicio al cliente:**

Según el autor Humberto Serna Gómez (2006) define que: el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

- **Servicio Público:**

Los servicios públicos, por estar destinados a la satisfacción de necesidades de carácter general, vienen a ser actividades también muy importantes, las que, tratándose de servicios públicos propiamente dichos, están atribuidas a la administración pública, quien las puede realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares, bajo un régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado, (Fernández, 2002).

- **Vigor:**

Nivel de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino” (Salanova & Shaufeli, 2009).

2.4. BASES HISTÓRICAS

2.4.1. Factores del Engagement Laboral

- Campos disciplinares que originaron el engagement.

Para estructurar este apartado ha sido primordial edificar un modelo teórico detallado, en el que se plantean los precedentes sobre los cuales se ha ido creando el término de engagement, para eso se revisaron varios autores que han permitido retroceder a la procedencia de los campos disciplinares y de las teorías que se fueron entrelazando hasta surgir el asunto que se investiga: engagement. Luego de esta revisión, se identificaron como los precedentes principales del engagement, 2 campos disciplinares: la filosofía y la psicología. En el campo de la filosofía, el engagement se derivó en los planteamientos de Aristóteles con el término de “eudaimonía” (Wikipedia, 2012), en lo que, en el campo de la psicología, sus raíces teóricas se hallan en los planteamientos de la Psicología Humanista de Maslow y Rogers (Wikipedia, 2012; Salanova & Schaufeli, 2009). Posteriormente, se describirán los planteamientos de las dos disciplinas.

- Antecedentes filosóficos del engagement

A partir de sus precedentes filosóficos, el concepto engagement se identifica con el término de eudaimonía o felicidad, criterio que se muestra en la filosofía de Aristóteles, en su libro “La gran ética”. La felicidad a partir de este criterio no se basa en lo cual la utilización conocida pudiera referir como: placeres, honores o riquezas o como un estado de la mente y alma, referente con la alegría o el placer. (Wikipedia, 2010).

Por tanto, la “eudaimonía (del griego: εὐδαιμονία) o plenitud de ser es una palabra griega clásica traducida comúnmente como “felicidad”. Las virtudes tienen la posibilidad de ser de 2 tipos:

virtudes éticas, las cuales son de carácter cómodo, son las prácticas o los hábitos, y las virtudes dianoéticas, las cuales son de carácter intelectual, se hallan arraigadas en el carácter de los individuos, conforman el recto ejercicio de la actividad racional y se transforman en el justo medio entre el exceso y el defecto. (Aristóteles, 1984).

La felicidad involucra a las dos virtudes y se basa en “vivir bien y obrar bien”; de forma que ser feliz y la felicidad permanecen en vivir bien, “Y vivir bien se basa en vivir según la ventaja. 40) y para Aristóteles, lo mejor para los hombres es vivir con inteligencia práctica y aplicarla en la vida diaria de forma que se pueda la eudaimonía, todo lo mencionado en pos del bien común desde ciertas situaciones de la felicidad:

La felicidad se puede comprobar hasta la vida adulta una vez que los individuos han alcanzado la perfección. La felicidad es una actividad que está en el ejercicio activo y no en quien “pase toda su historia en el sueño” (Aristóteles, 1984, p).

En este sentido queda manifiesto que la felicidad, a partir de su acepción filosófica, existe por medio de una inteligencia práctica, que llega a conformar parte del carácter de una persona, se hace durante su historia, se consigue en el ejercicio activo y necesita ser alimentada por las situaciones de felicidad que se identifican en la vida diaria.

Este criterio de felicidad, retomado de la filosofía de Aristóteles, se ve reflejado en el engagement, en el tamaño en que éste se estima como un estado de la mente persistente que necesita de ciertas propiedades personales y de componentes externos para se presente en el ambiente gremial de los individuos y que también nace de la voluntad de el individuo, se arraiga en su carácter y se declara en lo intelectual y en lo

cómodo, de forma que al desenvolverse en el campo gremial consigue “vivir bien y obrar bien.

- Antecedentes psicológicos del engagement.

La psicología humanista aporta al engagement > trascendencia de los individuos como el centro de interés, en este caso, en el campo laboral, analizando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante los esfuerzos en la organización.

En la psicología humanista, el engagement en el trabajo se identifica primordialmente con los planteamientos de Abraham Harold Maslow, psicólogo estadounidense que se centró en el estudio de los potenciales humanos como: la creatividad, el amor a sí mismo, la necesidad de gratificación, la auto actualización, el afecto, la naturalidad, la trascendencia del ego, la autonomía, la responsabilidad y la salud psicológica entre otras.

La psicología humanista aporta al engagement > trascendencia del ser humano como el centro de interés, en este caso, en el campo laboral, analizando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante los esfuerzos en la organización. El engagement como un estado persistente en el campo laboral, se identifica con la investigación de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización.

Estudia las necesidades de seguridad, ya que se revisa a las personas en el ambiente de trabajo, el cual da seguridad económica; además revisa las necesidades de pertenencia en la medida en que el trabajador se considera parte de su equipo de trabajo y llega a sentir afecto, aceptación e identidad ante sus compañeros.

Además, se revisan las necesidades de reconocimiento cuando siente que su trabajo es valorado por sus compañeros y sus autoridades, e incluso, él mismo valora el trabajo hecho obteniendo cierto prestigio y estatus en el campo laboral y, al final, el engagement implica analizar las necesidades de autorrealización al referirse a la productividad, trascendencia y creatividad en el desempeño de las actividades que el trabajo implica.

- Antecedentes del término Engagement

El concepto “engagement” es un término de uso presente en el campo laboral, por lo cual es necesario verificar diversas aportaciones que lo originaron y que complementan el concepto de engagement en el trabajo; por ello este apartado se estructuró analizando puntos como: los inicios del criterio, los conceptos opuestos y complementarios del engagement, campos disciplinares del engagement, los modelos teóricos que han surgido, las posibles causas y las consecuencias del engagement.

Mediante estos estudios, el “engagement” nace relacionado con el compromiso, es decir, el estado en el cual las personas expresan su ser completo -física, cognitiva y emocionalmente- en el papel que desempeñan. Se inicia así una serie de estudios desarrollados para identificar el opuesto al burnout y se utiliza el término engagement con el propósito de “generar consecuencias positivas para los empleados y para el funcionamiento óptimo de las organizaciones. (Salanova & Llorens, 2008).

- Origen del Engagement

El concepto “engagement” puede moverse al español, en su sentido general, como compromiso o noviazgo (Larousse, 2005); no obstante, en el desarrollo de estudios a hondura se dedujo que

la traducción del término “engagement” al castellano era complicada; como aseguran Salanova y Llorens (2008).

El engagement entendemos que no significa exactamente lo mismo que otros conceptos que sí poseen su homónimo en lengua inglesa como son: la implicación en el trabajo (‘Work involvement’), el compromiso organizacional (‘Organizational commitment’).

Aun cuando dichos autores reconocen la interacción del engagement con los conceptos anteriores, este término nace y se lleva a cabo de forma libre y piensan que lo más cercano podría ser la “vinculación psicológica al trabajo”; no obstante, para definir el asunto central de este análisis se estima más adecuado usar la palabra inglés para poner en claro el fenómeno que se examina.

2.4.2. Servicios Satisfactorios

2.4.2.1. Enfoque de la Satisfacción de servicios.

Para comprender de qué se trata esta crítica, volvamos a la Revolución Industrial (1820-1840). Antecedente de la Revolución Industrial, los bienes eran provistos por empresas pequeñas. Con la introducción de la producción en masa y las economías de escala, los costos son más asequibles, dirigida a una audiencia más enorme (con situaciones de ingresos más bajos). Entre los pioneros de esta revolución está el más conocido de ellos, Henry Ford, que hizo accesible el Ford Model T a los superiores de América.

2.4.2.2. Antecedentes históricos

En este punto esbozaremos la evolución histórica del análisis estadístico de la satisfacción del cliente desde sus inicios hasta la actualidad, reseñando aquellos avances de

especial trascendencia. La siguiente evolución en el análisis estadístico fue el paso de las correlaciones al uso de ecuaciones que se produjo en los años 50.

La evolución que supuso el paso al análisis multivariable a principios de los años 70, se convirtió en el tipo de análisis más empleado entre los investigadores de instituciones académicas alrededor de los 80 y para 1982 ya se utilizaba usualmente en la indagación comercial relacionada con el marketing.

Esta nueva técnica de análisis multivariable se empleó para implantar el Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente.

2.4.2.3. Historia del Servicio y la satisfacción

La Organización Mundial de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) se formó en Ginebra, Suiza, en 1946 fijó estándares para el servicio al cliente.

La década de los setenta ha incluido a los instrumentos electrónicos en la filosofía del servicio al cliente, en particular la implementación de escáner y sistemas de códigos de barras para estandarización de los procesos de producción, despacho y trazabilidad en mejora de la logística y los tiempos de respuesta a los clientes.

Agencias como el Instituto de Calidad de Servicio, han proporcionado capacitación en el servicio al cliente desde 1972, desarrollando seminarios, libros, videos y otras publicaciones orientadas a la capacitación y divulgación de las mejores prácticas en el campo. Aerolíneas, hoteles, empresas financieras, de seguros, tiendas por departamentos y otras cadenas de servicios, hicieron sus

sistemas de fidelización, en un quiero por ganar mercado bajo la filosofía de atención al cliente, cercanía y calidad en servicio duradera en la época.

2.4.2.4. La evolución del servicio

Este nuevo medio recortó tiempo de búsqueda de los usuarios para obtener los productos necesarios, las preguntas ordinarias se vuelven más específicas y orientadas a su producto o servicio, reduciendo el lapso de contacto y relación con cada cliente.

Con la necesidad de obtener una respuesta rápida, a esta evolución del servicio al cliente se sumó “el chat en línea”, con el objetivo de resolver dudas lo más veloz y eficientemente posible para retener clientes y aumentar la satisfacción del comprador con el servicio prestado.

La última etapa, hasta ahora, en la evolución del servicio al cliente son “los medios sociales”, donde encontramos clientes activos que preguntan y exigen un mejor servicio.

2.5. BASE LEGAL

REGLAMENTO INTERNO

TÍTULO I

DEL COLEGIO

CAPÍTULO ÚNICO PERSONA JURÍDICA, REPRESENTANTE LEGAL, NATURALEZA Y DOMICILIO

Artículo 1º Persona Jurídica y Representante Legal

El Colegio de Licenciados de Administración – CLAD es una entidad autónoma con personería jurídica propia, representativa de los profesionales en administración del Perú con sede en la Ciudad de Lima. El Decano Nacional es el representante legal del CLAD.

Artículo 2º Naturaleza del Colegio

El CLAD es ajeno a todo tipo de actividad político – partidarista y/o religioso y está impedido ejercer actividades distintas a sus fines y de adoptar formas de acción propias de la actividad sindical.

Artículo 3º Domicilio

El CLAD tiene su domicilio en la ciudad de Lima.

TÍTULO II

DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLAD

DE LOS CONSEJOS DIRECTIVOS NACIONAL Y REGIONALES

ATRIBUCIONES, SESIONES Y FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DIRECTIVOS

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLAD

Artículo 4º Órgano Supremo del CLAD y Colegios Regionales

El CLAD tiene como órgano supremo al Consejo Directivo Nacional – CDN y Este integrado por colegios regionales de Licenciados en Administración CORLAD.

Artículo 5º Órganos del Consejo Directivo Nacional y de los Colegios Regionales

Son órganos consultivos, de asesoramiento y electoral del CDN y de los Colegios Regionales:

- a. Consejo Consultivo
- b. Tribunal de Honor
- c. Comité Electoral Nacional o Regional, según corresponda

Artículo 6º Comisiones y Comités

El CDN y los CDR conformaran Comisiones o Comités para el mejor Cumplimiento de sus atribuciones y fines del Colegio conforme con las Necesidades y problemática propias.

CAPÍTULO II: DE LOS CONSEJOS DIRECTIVOS NACIONAL Y REGIONAL**Artículo 7º** Cargos Directivos del CDN

Los cargos directivos que conforman en CDN son:

- Decano Nacional
- Primer Vice Decano Nacional
- Segundo Vice Decano Nacional
- Director Nacional de desarrollo y certificación profesional
- Director Nacional de Colegiación

- Director Nacional de formación y capítulos
- Director Nacional de Información Científica y Tecnológica
- Director Nacional de seguridad y bienestar social
- Director Nacional secretario
- Director Nacional de economía y finanzas
- Director Nacional de imagen institucional
- Un (01) delegado supernumerario por cada CORLAD

El CDN podrá crear modificar o suprimir estos cargos según necesidades institucionales y fines del CLAD.

Artículo 8º Cargos Directivos del CDR

Los cargos directivos que conforman en CDR (art.21º del Estatuto) son:

- Decano Regional
- Vice-Decano Regional
- Director Regional de desarrollo y habilitación profesional
- Director Regional de información científica y tecnológica
- Director Regional de seguridad y bienestar social
- Director Regional secretario
- Director Regional de economía y finanzas
- Director Regional de imagen institucional

Conforme con el Estatuto el CDN podrá crear modificar o suprimir estos cargos según las necesidades institucionales y fines del CLAD.

Artículo 9º Atribuciones del Consejo Directivo Nacional

Son atribuciones del Consejo Directivo Nacional:

- a) Representar al CLAD.
- b) Programar, organizar, dirigir y controlar la vida institucional de acuerdo con los fines del CLAD.
- c) Establecer las normas que rigen las actividades técnico-científico-profesionales del CLAD.
- d) Establecer Políticas, lineamiento y acciones de capacitación, actualización profesional y estudios de postgrado para los miembros de la orden.
- e) Absolver consultas sobre aspectos relacionados con las ciencias administrativas y el ejercicio de la profesión del licenciado en administración.
- f) Aprobar y definir el código de ética profesional velando por su estricto cumplimiento.
- g) Formular y aprobar el reglamento interno, electoral, de faltas y sanciones disciplinarias y los necesarios para el mejor funcionamiento del CLAD
- h) Coordinar y supervisar a los consejos directivos regionales.
- i) Pronunciarse en lo que es de su competencia a nombre del CLAD en última instancia.
- j) Aplicar las sanciones que fuesen de su competencia.
- k) Designar a propuestas del decano Nacional a los miembros del consejo consultivo Nacional. Tribunal de honor nacional y comité electoral nacional.
- l) Cubrir las vacantes de los cargos directivos que se produzcan en el CDN a propuesta del decano nacional.

- m) Administrar los bienes y rentas del CLAD, para enajenar el patrimonio se requiere el voto aprobatorio de la mayoría absoluta del número legal de sus miembros.
- n) Designar delegados o representantes del CLAD ante instituciones del país o del extranjero. Designar comisiones de estudio de la problemática del ejercicio profesional y las ciencias administrativas.
- o) Pronunciarse sobre asuntos de interés nacional que tengan relación con las ciencias administrativas, proponiendo las pertinentes.
- p) Fijar las tasas de colegiación, cuotas mensuales, certificación o acreditación profesional y del cualquier otro ingreso o renta que presiona los CORLAD`s por los servicios que presten.
- q) Normar la habilitación, certificación y recertificación profesional del licenciado en administración.
- r) Aprobar a propuestas del decano nacional el presupuesto, plan de trabajo anual, balance y memoria.
- s) Llevar y mantener actualizado el “registro único de colegiación”.
- t) Organizar eventos académicos-profesionales y congresos de carácter nacional e internacional.
- u) Suscribir convenios a nivel nacional e internacional.
- v) Otras que conforme con la ley y el Estatuto sean necesarias para el mejor funcionamiento del CLAD.

Artículo 10º Atribuciones de los Consejos Directivos Regionales – CDR

Son atribuciones de los consejos directivos regionales – CDR en el ámbito de su jurisdicción:

- a) Programar, organizar, dirigir y controlar la gestión institucional en el ámbito regional conforme con los fines del colegio.

- b) Absolver consultas sobre aspectos relacionales con las ciencias administrativas y el ejercicio de la profesión del licenciado en administración en el ámbito de su jurisdicción.
- c) Difundir el código de ética profesional y velar por su estricto cumplimiento.
- d) Coordinar con el Consejo Directivo Nacional – CDN.
- e) Emitir pronunciamientos en primera instancia, sobre asuntos de su competencia.
- f) Formular conforme con las políticas y lineamientos las acciones de capacitación, actualización profesional y estudios de post grado para los miembros de la Orden en el ámbito de la jurisdicción del CORLAD.
- g) Administrar los bienes y rentas del CORLAD. Para enajenar el patrimonio se requiere el voto aprobatorio de la mayoría absoluta del número legal de sus miembros.
- h) Procesar, evaluar y calificar la documentación de las solicitudes de Colegiación, corriendo traslado al CDN para su aprobación e inscripción en el Registro Único de Colegiación.
- i) Aprobar la suscripción de convenios a nivel regional informando a través del Decano Regional al consejo Directivo Nacional.
- j) Designar a propuesta del Decano Regional al delegado del CORLAD ante el CDN, a los miembros del Consejo Consultivo Regional, Tribunal del Honor Regional y Comité Electoral Regional.
- k) Pronunciarse en lo que es de su competencia a nombre del CORLAD en el ámbito de su jurisdicción.
- l) Aplicar las sanciones que fuesen de su competencia.
- m) Cubrir las vacantes de los cargos directivos que se produzcan en el CDR a propuesta del Decano Regional.

- n) Designar a los representantes del CORLAD ante las instituciones de la región.
- o) Normar la habilitación, certificación y recertificación profesional del Licenciado en Administración en el ámbito de su jurisdicción.
- p) Designar comisiones de estudio de la problemática del ejercicio profesional y las ciencias administrativas en el ámbito regional.
- r) Aprobar a propuesta del Decano Regional el presupuesto, plan de trabajo anual, balance y memoria.
- s) Organizar eventos académico- profesionales y congresos regionales.
- t) Remitir mensualmente al CDN el veinte por ciento (20%) de los ingresos totales que por todo concepto obtenga en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS:

3.1.1 RESPECTO A LAS VARIABLES DE ESTUDIO:

El instrumento formulado (Cuestionario) en la averiguación permitió obtener resultados en relación a las cambiantes de análisis: Componentes del Engagement Gremial y los Servicios Satisfactorios. Así la aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma estructurada procurando de minimizar la subjetividad y eludir errores en la recogida de los datos para no influir su interpretación. La escala de calificación para las cambiantes de análisis se sugiere después:

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	11 - 15
REGULAR	06 - 10
MALO	01 - 05

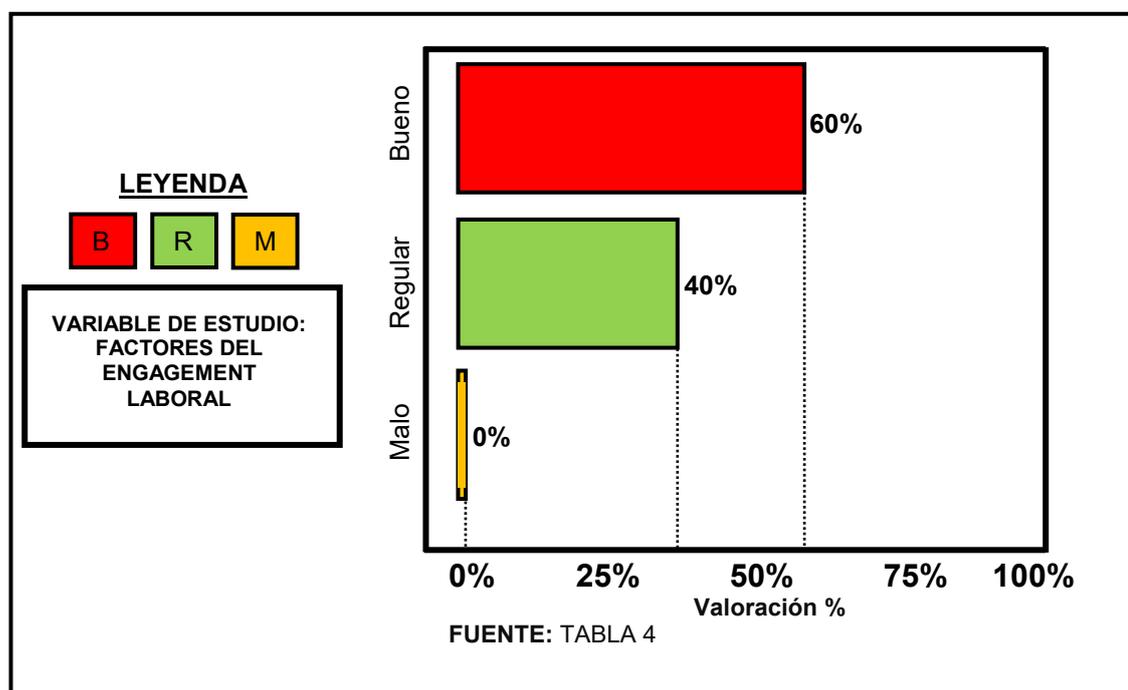
En esta primera parte los resultados logrados del instrumento en relación a las cambiantes de análisis se muestran en la siguiente tabla:

TABLA 5
RESULTADOS ANALIZADOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLES DE ESTUDIO					
VARIABLES		FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL		SERVICIOS SATISFACTORIOS	
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
BUENO (B)	11 – 15	18	60%	22	73%
REGULAR (R)	06 – 10	12	40%	08	27%
MALO (M)	01 – 05	00	0%	00	0%
TOTAL		30	100%	30	100%
MEDIA ARITMETICA		11.00		11.67	
DESVIACIÓN ESTANDAR		11.11		5.06	

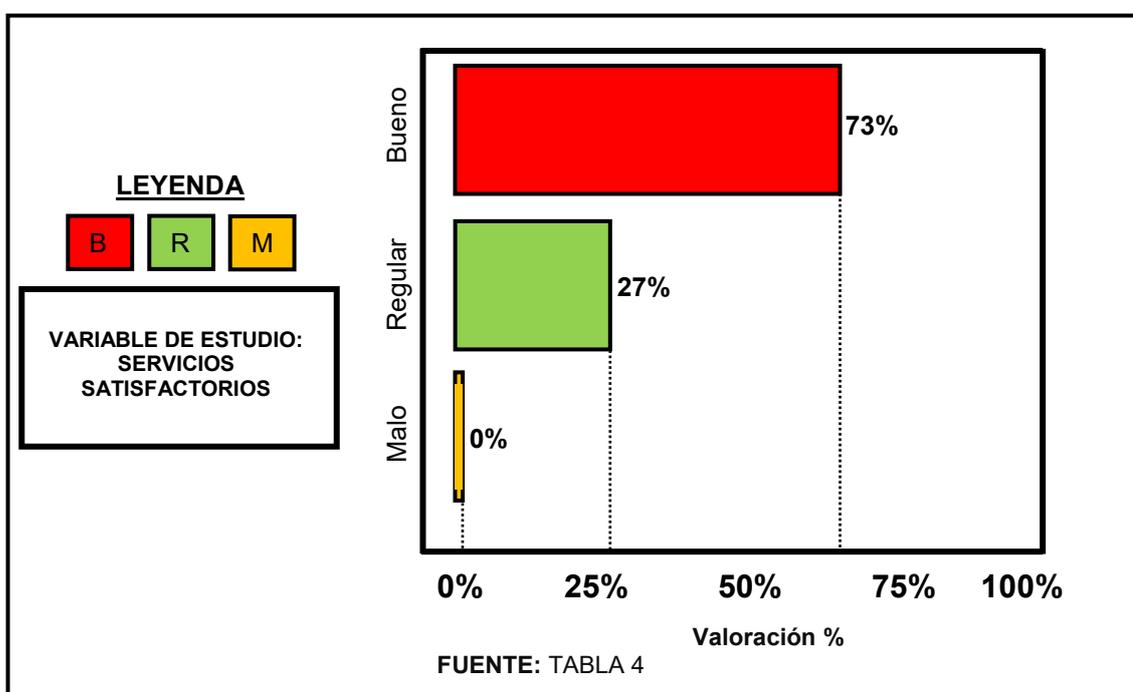
FUENTE: Aplicación del cuestionario.

FIGURA 6
RESULTADO DE LA VARIABLE FACTORES DEL ENGAGEMENT LABORAL



INTERPRETACIÓN:

Tomando en cuenta los datos procesados, correspondiente a la variable independiente: FACTORES DEL ENGAGEMENT LABORAL queda evidenciado que; el 60% que equivale a 18 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 40% que equivale a 12 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último ningún trabajador marco la alternativa malo.

FIGURA 7**RESULTADO DE LA VARIABLE SERVICIOS SATISFACTORIOS****INTERPRETACIÓN:**

Tomando en cuenta los datos procesados, correspondiente a la variable dependiente: SERVICIOS SATISFACTORIOS queda evidenciado que; el 73% que equivale a 22 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 27% que equivale a 8 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último ningún trabajador marco la alternativa mala.

3.1.2 RESPECTO A LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

El instrumento formulado (Cuestionario) en la investigación permitió obtener resultados respecto a las dimensiones de la variable independiente que a continuación se detallan:

Dimensiones:

- Capacitación Específica
- Incentivos Salariales
- Comunicación Interna

Así la aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma estructurada procurando de minimizar la subjetividad y evadir errores en la recogida de los datos para no afectar su interpretación. La escala de calificación para las magnitudes e indicadores de la variable libre se sugiere en seguida:

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	11 - 15
REGULAR	06 - 10
MALO	01 - 05

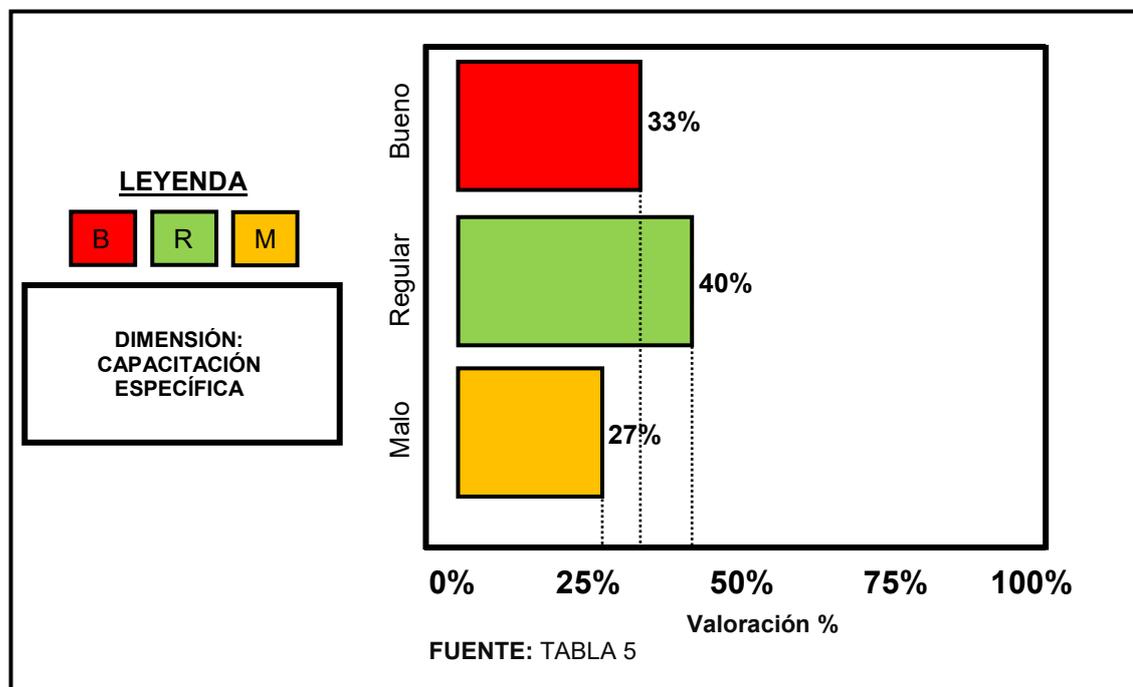
En esta primera parte los resultados logrados del instrumento en relación a las magnitudes de la variable sin dependencia se muestran en la siguiente tabla:

TABLA 6
RESULTADOS ANÁLIZADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE
INDEPENDIENTE

DIMENSIONES		CAPACITACIÓN ESPECÍFICA		INCENTIVOS SALARIALES		COMUNICACIÓN INTERNA	
DESCRIPCIÓN		TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN						
BUENO	11 – 15	10	33%	11	37%	11	37%
REGULAR	06 – 10	12	40%	14	46%	15	50%
MALO	01 – 05	8	27%	5	17%	4	13%
TOTAL		30	100%	30	100%	30	100%
MEDIA ARITMÉTICA		8.33		9.99		9.17	
DESVIACIÓN ESTANDAR		15.40		13.77		11.52	

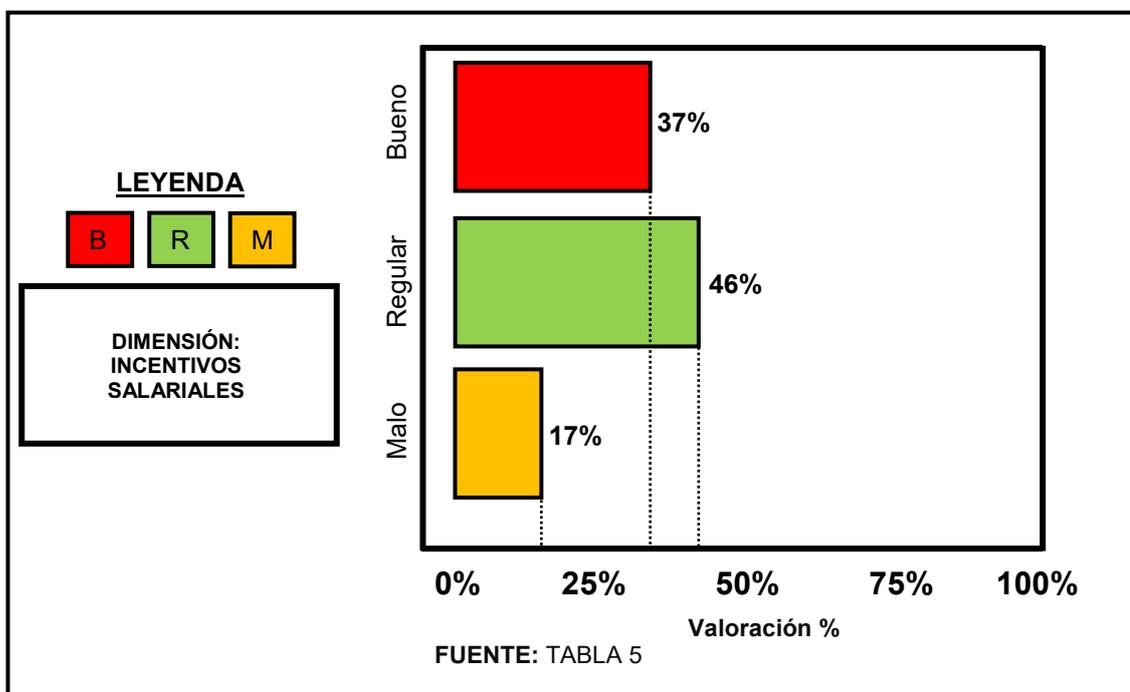
FUENTE: Aplicación del cuestionario.

FIGURA 8
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN CAPACITACIÓN ESPECÍFICA



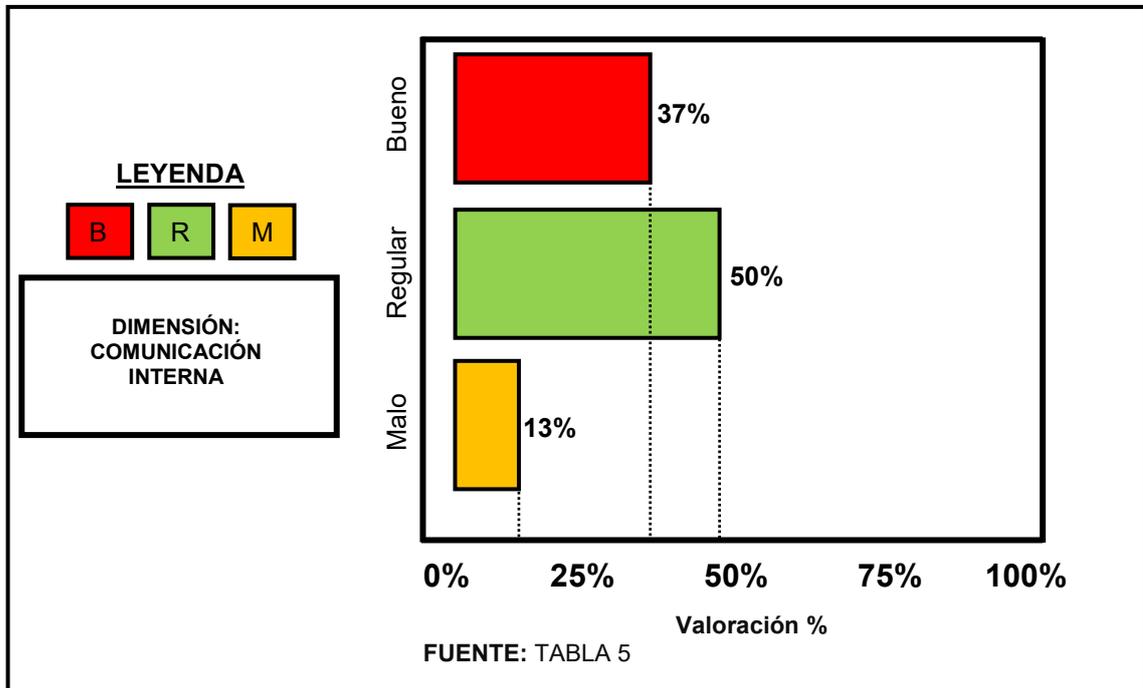
INTERPRETACIÓN:

Tomando en cuenta los datos procesados, correspondiente a la dimensión CAPACITACIÓN ESPECÍFICA de la variable independiente: queda evidenciado que; el 40% que equivale a 12 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular, el 33% que equivale a 10 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, y por último el 27% que equivale a 08 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 9**RESULTADO DE LA DIMENSIÓN INCENTIVOS SALARIALES****INTERPRETACIÓN:**

Tomando en cuenta los datos procesados, correspondiente a la dimensión INCENTIVOS SALARIALES de la variable independiente: queda evidenciado que; el 46% que equivale a 14 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular, el 37% que equivale a 11 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, y por último el 17% que equivale a 05 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 10
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN INTERNA



INTERPRETACIÓN:

Tomando en cuenta los datos procesados, correspondiente a la dimensión CALIDAD TOTAL de la variable independiente: queda evidenciado que; el 50% que equivale a 15 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular, el 37% que equivale a 11 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, y por último el 13% que equivale a 04 trabajadores marcaron la alternativa malo.

3.1.3 RESPECTO A LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE:

El instrumento formulado (Cuestionario) en la investigación permitió obtener resultados respecto a las dimensiones e indicadores de la variable dependiente que a continuación se detallan:

Dimensiones:

- Satisfacción del Usuario
- Nivel de Eficacia
- Eficiencia Laboral

Así la aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma estructurada procurando de minimizar la subjetividad y evadir errores en la recogida de los datos para no afectar su interpretación. La escala de calificación para las magnitudes e indicadores de la variable dependiente se sugiere a continuación:

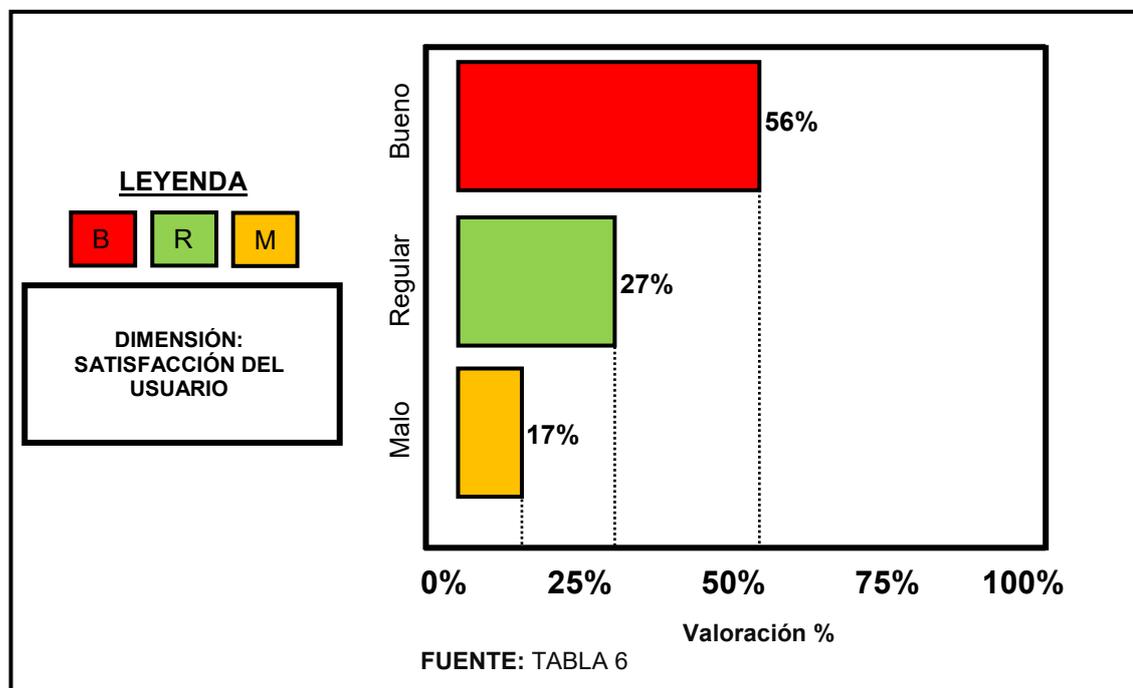
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	11 - 15
REGULAR	06 - 10
MALO	01 - 05

En esta primera parte los resultados conseguidos del instrumento en relación a las magnitudes e indicadores de la variable dependiente se muestran en la siguiente tabla:

TABLA 7
RESULTADOS ANÁLIZADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE
DEPENDIENTE

DIMENSIONES		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		NIVEL DE EFICACIA		EFICIENCIA LABORAL	
DESCRIPCIÓN		TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN						
BUENO	11 – 15	17	56%	15	50%	15	50%
REGULAR	06 – 10	8	27%	9	30%	10	33%
MALO	01 – 05	5	17%	6	20%	5	17%
TOTAL		30	100%	30	100%	30	100%
MEDIA ARITMÉTICA		10.00		9.50		9.67	
DESVIACIÓN ESTANDAR		14.83		15.77		14.37	

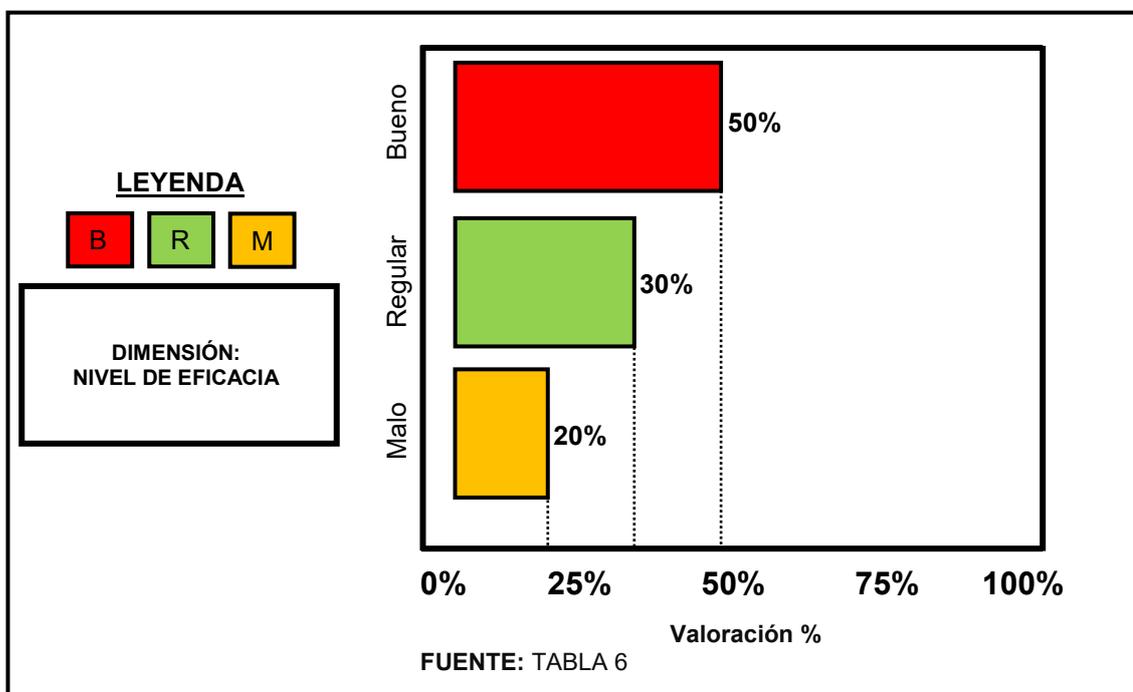
FIGURA 11
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO



INTERPRETACIÓN:

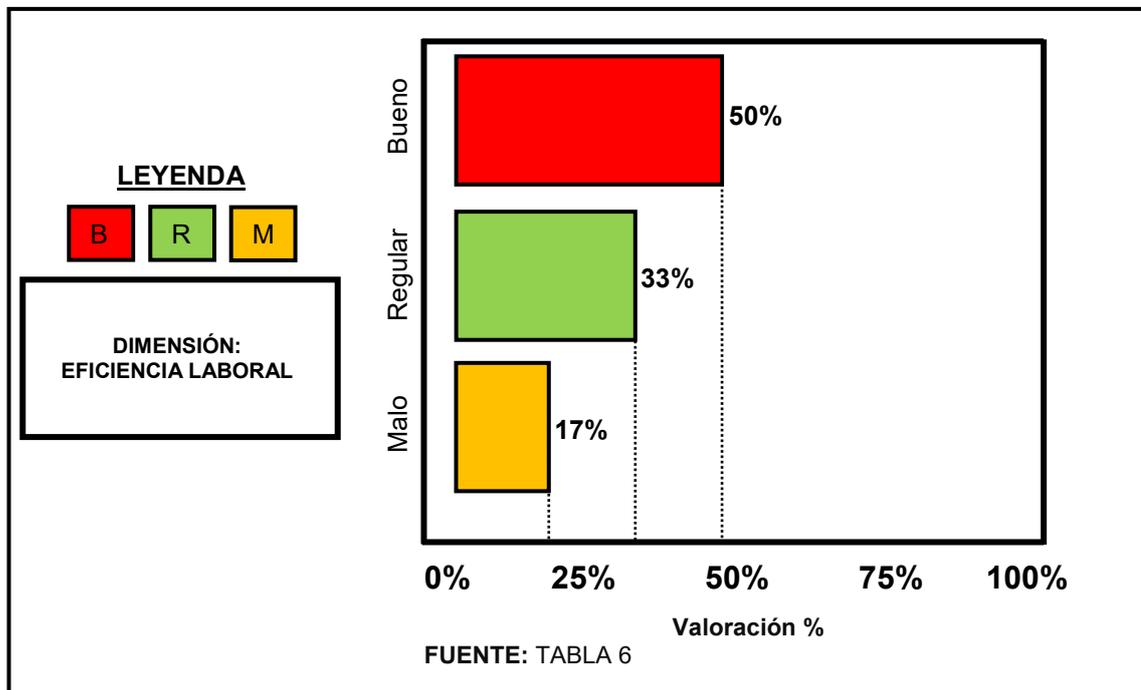
Tomando en cuenta los datos procesados, correspondiente a la dimensión SATISFACCIÓN DEL USUARIO de la variable dependiente: queda evidenciado que; el 56% que equivale a 17 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 27% que equivale a 08 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 17% que equivale a 05 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 12
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN NIVEL DE EFICACIA

**INTERPRETACIÓN:**

Tomando en cuenta los datos procesados, correspondiente a la dimensión NIVEL DE EFICACIA de la variable dependiente: queda evidenciado que; el 50% que equivale a 15 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 30% que equivale a 09 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 20% que equivale a 06 trabajadores marcaron la alternativa malo.

FIGURA 13
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA LABORAL



INTERPRETACIÓN:

Tomando en cuenta los datos procesados, correspondiente a la dimensión EFICIENCIA LABORAL de la variable dependiente: queda evidenciado que; el 50% que equivale a 15 trabajadores encuestados marcaron la alternativa bueno, el 33% que equivale a 10 trabajadores encuestados marcaron la alternativa regular y por último el 17% que equivale a 05 trabajadores marcaron la alternativa malo.

3.1.4 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS:

➤ Formulación de las Hipótesis Secundarias:

Hipótesis Secundaria 01:

Ha: Existe influencia significativa de la capacitación específica en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Ho: No existe influencia significativa de la capacitación específica en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1) * (C-1) = 2 = G.L.$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	CAPACITACIÓN ESPECÍFICA	SERVICIOS SATISFACTORIOS	TOTAL
MALO	10	22	32
REGULAR	12	08	20
BUENO	08	00	08
TOTAL	30	30	60

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	CAPACITACIÓN ESPECÍFICA	SERVICIOS SATISFACTORIOS
MALO	16	16
REGULAR	10	10
BUENO	04	04

d) Calculando el CHI CUADRADO:

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 13.3000$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO X ²							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

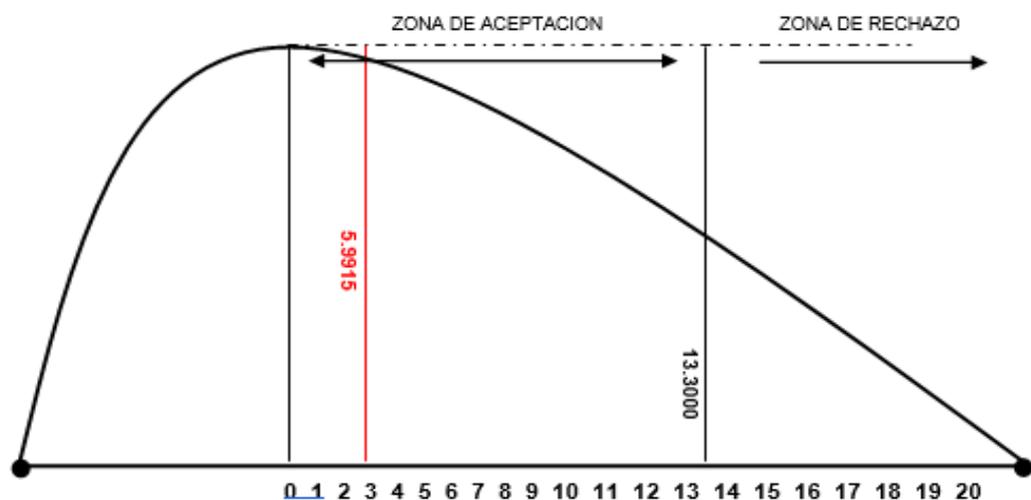
Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

$$13.3000 > 5.9915$$

Chi calculado

Chi critico

▪ Gráfica



- **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe influencia significativa de la capacitación específica en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Hipótesis Secundaria 02:

Ha: Existe influencia significativa de los incentivos salariales en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Ho: No existe influencia significativa de los incentivos salariales en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

- **Margen de Error:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1) * (C-1) = 2 = G.L.$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	INCENTIVOS SALARIABLES	SERVICIOS SATISFACTORIOS	TOTAL
MALO	11	22	33
REGULAR	14	08	22
BUENO	05	00	05
TOTAL	30	30	60

c) Cálculo de la frecuencia teórica:

ESCALA	INCENTIVOS SALARIABLES	SERVICIOS SATISFACTORIOS
MALO	16.5	16.5
REGULAR	11	11
BUENO	2.5	2.5

d) Calculando el CHI CUADRADO:

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 10.3030$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO X ²							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

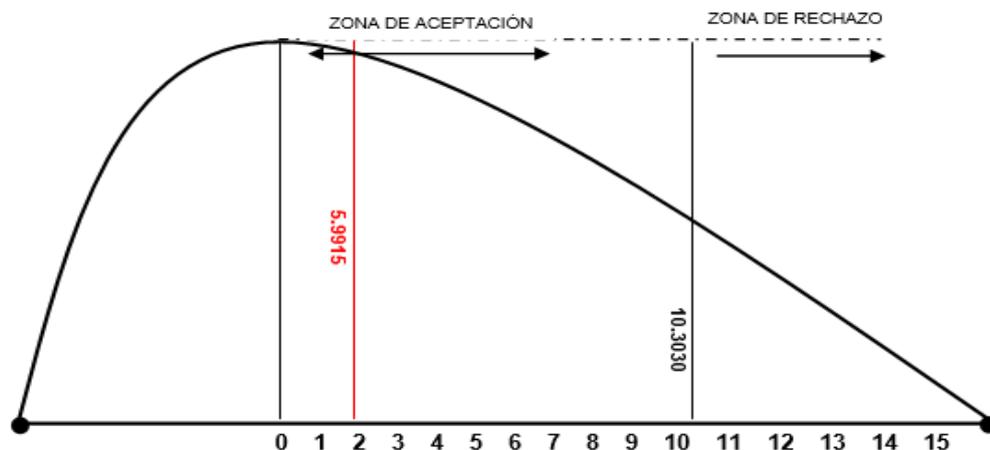
Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

$$10.3030 > 5,9915$$

Chi calculado

Chi critico

- **Gráfica:**



- **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe influencia significativa de los incentivos salariales en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Hipótesis Secundaria 3

Ha: Existe influencia significativa de la comunicación interna en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Ho: No existe influencia significativa de la comunicación interna en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

- **Margen de Error:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1) * (C-1) = 2 = G.L.$

b) Cálculo de la frecuencia observada:

ESCALA	COMUNICACIÓN INTERNA	SERVICIOS SATISFACTORIOS	TOTAL
MALO	11	22	33
REGULAR	15	08	23
BUENO	04	00	04
TOTAL	30	30	60

c) Cálculo de la frecuencia teórica:

ESCALA	COMUNICACIÓN INTERNA	SERVICIOS SATISFACTORIOS
MALO	16.5	16.5
REGULAR	11.5	11.5
BUENO	02	02

d) Calculando el CHI CUADRADO:

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 9.7971$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO X ²							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446

7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

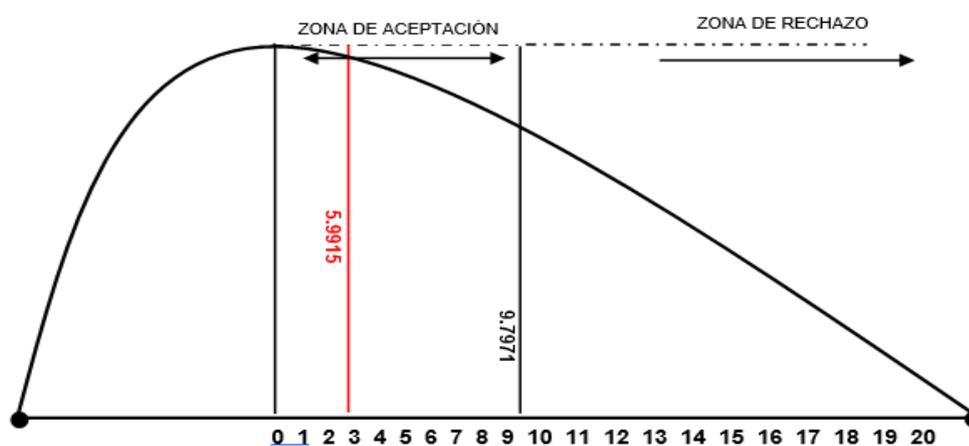
Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

$$9.7971 > 5,9915$$

Chi calculado

Chi critico

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe influencia significativa de la comunicación interna en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

➤ **Formulación de la Hipótesis General**

Ha: Existe influencia significativa de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

Ho: No existe influencia significativa de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1) * (C-1) = 2 = G.L.$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL	SERVICIOS SATISFACTORIOS	TOTAL
MALO	18	22	40
REGULAR	12	08	20
BUENO	00	00	00
TOTAL	30	30	60

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL	SERVICIOS SATISFACTORIOS
MALO	20	20
REGULAR	10	10
BUENO	00	00

d) Calculando el CHI CUADRADO:

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 1.2000$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

$$1.2000 < 5,9915$$

Chi calculado

Chi critico

▪ Gráfica:



- **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: No existe influencia significativa de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Sobre la base del análisis efectuado y tomando en cuenta los hallazgos encontrados, es viable hacer la siguiente a discusión:

En la actualidad, las empresas vinculadas a la administración del sector público como son las Municipalidades asumen un rol relevante sobre los factores del engagement laboral, estos factores enmarcan una correcta gestión a nivel organizacional; en donde la institución asuma un compromiso conjunto hacia la búsqueda de una capacitación específica, incentivos salariales y la comunicación interna.

Las instituciones que priorizan un estado efectivo – cognitivo a través del engagement laboral deben estar enfocadas en conseguir un gran nivel de compromiso e implicación que tienen los trabajadores con la organización.

En este contexto, damos a conocer los resultados estadísticos del trabajo de investigación FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL Y LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS SATISFACTORIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TATE – ICA, 2019.

Respecto a los resultados estadísticos de las variables de estudio se tiene que los FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL queda evidenciado que el 60% de los trabajadores encuestados marcaron que esta variable es buena y sobre los SERVICIOS SATISFACTORIOS queda evidenciado que el 73% de los trabajadores encuestados marcaron que esta variable es buena.

Respecto a los resultados estadísticos de la primera dimensión e indicadores de la variable independiente: la primera dimensión CAPACITACIÓN ESPECÍFICA queda evidenciado que 40% de los trabajadores encuestados marcaron que es regular; la segunda dimensión INCENTIVOS SALARIALES, queda evidenciado que el 46% de los encuestados marcaron que es regular y la tercera dimensión COMUNICACIÓN INTERNA, queda evidenciado que el 50% de los encuestados marcaron que es regular.

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones de la variable dependiente: la primera dimensión SATISFACCIÓN DEL USUARIO, queda evidenciado que el 56% de los encuestados marcaron que es bueno; la segunda dimensión NIVEL DE EFICACIA, queda evidenciado que el 50% de los encuestados marcaron que es bueno y la tercera dimensión EFICIENCIA LABORAL, queda evidenciado que el 50% de los encuestados marcaron que es bueno.

Con base a la controversia antecedente, la presente averiguación por medio de los resultados logrados estadísticamente posibilita confirmar que la variable independiente: FACTORES DEL ENGAGEMENT LABORAL si influye significativamente en la variable dependiente: SERVICIOS SATISFACTORIOS, en la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TATE.

De la información obtenida: analizada, procesada y detallada en la discusión, esta se complementa con los argumentos descriptos por los siguientes autores:

Cuello, G. & Sibaja, H. (2011). Los autores concluyen: De acuerdo a los resultados obtenidos de las empresas del sector creación poseen presente los estudios y descripciones de puestos y la valuación de puestos, en el momento de conceptualizar su composición salarial; puede afirmarse que las organizaciones en análisis no manejan una metodología completa para conceptualizar su composición salarial, puesto que se ha podido mirar que esas que usan la valuación de puestos poseen presente

referente a sus etapas, el procedimiento de jerarquización por la facilidad que muestra frente a las otras.

Barriga, A. & Rendón, A. (2016). Los autores concluyen: La remuneración percibida tiene un efecto negativo sobre la satisfacción gremial en las familias del grado socioeconómico C del distrito de Arequipa, ya que de acuerdo con la encuesta el 63.75% de individuos califican el grado de satisfacción de su trabajo presente como "bueno", no obstante, el 87.50% de los individuos cambiarían de trabajo por una mejor remuneración. El 68% de familias del grado socioeconómico C se piensan insatisfechas con la remuneración monetaria percibida presente pues no cubre las necesidades simples de su hogar, es por esa razón que un incremento en esa remuneración mejoraría su grado de satisfacción gremial y por ende la calidad de vida de sus miembros.

Hernández, E. (2018). El autor concluye: El propósito ha sido establecer la satisfacción de servicios en relación a la calidad educativa en alumnos de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista-Chincha octubre 2017. La satisfacción en relación a la calidad educativa según sus magnitudes: proceso de educación y aprendizaje, capacidades hechas a lo largo de la formación, reconocimiento por el manejo personal, identificación con la universidad, estabilidad emocional por el trato cordial y condiciones de estabilidad ha sido media en 44%, 50%, 51%, 47%, 47% y 39% respectivamente y en las magnitudes: Servicios de la universidad, importancia en el precio de los servicios y condiciones simples de infraestructura la satisfacción baja en 47%, 61% y 53% respectivamente; obteniéndose de forma universal satisfacción media en el 67% de alumnos. En conclusión, la satisfacción en relación a la calidad educativa ha sido media en los alumnos de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista -Chincha octubre 2017.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos propuestos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Existe influencia significativa de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019. Se establece que el 60% de los encuestados marcaron que los factores del engagement laboral es bueno y no influye en los servicios satisfactorios. Ello se aprecia en relacionar las variables de estudio mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado, teniendo en cuenta como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el cálculo del Chi Cuadrado es de 1.2000 y la intersección en la distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915 al ser mayor se aprueba la hipótesis nula.
2. Existe influencia significativa de la capacitación específica en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019. Se establece que el 40% de los encuestados marcaron que la capacitación específica es regular y si influye en los servicios satisfactorios. Ello se aprecia en relacionar la dimensión y la variable de estudio mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado, teniendo en cuenta como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el cálculo del Chi Cuadrado es de 13.3000 y la intersección en la distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915 al ser menor se aprueba la hipótesis alterna.
3. Existe influencia significativa de los incentivos salariales en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019. Se establece que el 46% de los encuestados marcaron que los incentivos salariales son regulares y si influye en los servicios satisfactorios. Ello se aprecia en relacionar la dimensión y la variable de estudio mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado, teniendo en cuenta como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el cálculo del Chi Cuadrado es de 10.3030 y la intersección en la distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915 al ser menor se aprueba la hipótesis alterna.

4. Existe influencia significativa de la comunicación interna en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019. Se establece que el 50% de los encuestados marcaron que la comunicación interna es regular y si influye en los servicios satisfactorios. Ello se aprecia en relacionar la dimensión y la variable de estudio mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado, teniendo en cuenta como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el cálculo del Chi Cuadrado es de 9.7971 y la intersección en la distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915 al ser menor se aprueba la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

1. Tomando en cuenta que los resultados obtenidos respecto a las variables de estudio los factores de engagement laboral y los servicios satisfactorios, no han sido favorables, se deben reestructurar los sistemas de estas variables, se recomienda que la gerencia de la municipalidad promueva mayor involucramiento y participación con todos los colaboradores de manera continua para que el engagement laboral y los servicios satisfactorios que propone la institución puedan alcanzar los objetivos establecidos.
2. Tomando en cuenta que los resultados obtenidos respecto a la dimensión capacitación específica, han sido favorables, se recomienda fortalecer esta dimensión aplicando técnicas que desarrollen habilidades en el trato, así como vigorizar las competencias de los trabajadores de manera tal que influyan en la satisfacción de los servicios brindados.
3. Tomando en cuenta que los resultados obtenidos respecto a la dimensión incentivos salariales, han sido favorables, se recomienda fortalecer esta dimensión tomando en consideración las propuestas salariales promovidas por los propios trabajadores en función de su productividad, y que de esta manera la Municipalidad beneficie económicamente el desempeño brindado.
4. Tomando en cuenta que los resultados obtenidos respecto a la dimensión comunicación interna, han sido favorables, se recomienda fortalecer esta dimensión implementando una gestión de la comunicación bidireccional asertiva entre los mismos colaboradores, así como también con sus jefes.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, S. L. (2012). The Influence of Job, Team and Organizational Level Resources on Employee Well-Being, Engagement, Commitment and Extra-Role Performance. *International Journal of Manpower*, 840-853
- Aguilar Florencia, K. Y., & Ortiz Sánchez, K. J. (2016). Análisis de engagement y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la Ciudad de Milagro. (Tesis de licenciatura). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Arbaiza Fermini Lydia (2014). Como elaborar tesis de Grado. 1ra. Edición Perú – Lima: Editorial Universidad ESAN
- Ayay Pinedo, J. D., & Azan Rodriguez, E. (2018). Relación del engagement, estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamericana Trade S.A - San Martín. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115.
- Barriga Flores, A. T., & Rendón Morán, A. M. (2016). Impacto del engagement y la remuneración percibida da sobre la satisfacción laboral en las familias del Nivel socioeconómico C del Distrito de Arequipa, 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
- Bernal Torres César (2016). Metodología de la Investigación. 4ta. Edición. Colombia: Editorial PEARSON

- Caldera de Fex, E., & Giraldo Valencia, L. M. (2013). Propuesta de un sistema de engagement y compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de servicios temporales S&S Servicios y Asesorías S.A. Tesis doctoral, Universidad de Medellín, Medellín.
- Carmona, D. (2014). Engagement e incentivos motivacionales para el desempeño laboral de los trabajadores y trabajadoras de Venezolana de Turismo (Venetur S.A). Tesis de licenciatura, Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, Venezuela.
- Castaño, B., Montoya A., & Restrepo de Campo, L. S. (2009). Engagement salarial y calidad de vida. (Tesis de investigación documental y de campo), Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.
- Cuello Pérez, G., & Sibaja González, H. (2011). Sistema de engagement y compensación en empresas de Sector Construcción de la Ciudad de Cartagena. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Nachreiner, F. y. (2001). The Job Demands - Resources model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499-512.
- Dewar Magdiel, L. V. (2017). Engagement y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Antiplano, Puno.
- García Rospigliosi, A. U. (2016). El estrés laboral, engagement y el desempeño de los trabajadores en la empresa "Textil del Valle" – octubre de 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Ica, Chincha.

- Hernández E. (2018). Satisfacción de servicios respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista filial Chincha octubre 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Privada San Juan Bautista, Perú.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Roberto y Baptista Lucio Pilar (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores SA.
- Kahn, W. A. (1990) Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. Academy of Management Journal.
- Lostaunau, J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.
- Martínez, L (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguíña, Ica 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima
- Meyer, J. y Allen, N. (1991): A three component conceptualization of Organizational Commitment. Human Resource Manegement Review, Vol. 01.
- Sabino A. Carlos (1992). El Proceso de la Investigación, Colección General. Caracas: Panapo.
- Salanova, M., & Shaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. España: Alianza Editorial S. A.
- Sánchez Carlessi & Reyes Meza Carlos (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Quinta Edición. Business Support Aneth SRL.

- Terán Ruelas, J. (2017). Engagement y su relación con el rendimiento laboral. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
- Valderrama Mendoza Santiago (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Editorial San Marcos.
- Zeithaml, V & Valarie, A. (2002). "Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa"- Edición II, MC. GRAW HILL. Companies, Estados Unidos.

PAGINAS WEB

- Butrica, I., & Ortiz, C. (2017). Deloitte Touche Tohmatsu Limited – DTTL. Recuperado de:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pe/Documents/human-capital/Estudio%20Regional%20de%20Compensaciones%20.pdf>
- Durante, C. (22 de Setiembre de 2017). Gerencie.com. Recuperado el 15 de Octubre de 2018. Recuperado de:
<https://www.gerencie.com/compensacion-salarial.html>
- Enciclopedia Culturalia. (16 de Febrero de 2013). Obtenido de
<https://edukavital.blogspot.com/2013/02/prestaciones-laborales.html>
- Pérez, N. (2015). La gestión de la calidad en el servicio y el nivel de satisfacción del cliente externo de la agencia central del banco Interbank S.A., en la ciudad de Ica, período 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/2773>
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzales-Romá. V. y Bakker. A. B. (2000). The measurement of burnout and engagement A confirmative analytic approach. Recuperado
<http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FACTORES DEL ENGAGEMENT LABORAL Y LA OBTENCIÓN DE SERVICIOS SATISFATORIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TATE, ICA, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal ¿En qué medida los factores del Engagement Laboral influyen en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019?</p> <p>Problemas Secundarios P.s.1: ¿En qué medida la capacitación específica influye en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019?</p> <p>P.s.2: ¿En qué medida los incentivos salariales influyen en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019?</p> <p>P.s.3: ¿En qué medida la comunicación interna influye en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de influencia de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos O.e.1: Determinar el nivel de influencia de la capacitación específica en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.</p> <p>O.e.2: Determinar el nivel de influencia de los incentivos salariales en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.</p> <p>O.e.3: Determinar el nivel de influencia de la comunicación interna en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.</p>	<p>Antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuello, G. & Sibaja, H. (2011). En su tesis Titulada: <i>“Sistema de engagement y compensación en empresas del Sector Construcción de la ciudad de Cartagena”</i>. ○ Barriga, A. & Rendón, A. (2016). En su tesis titulada: <i>“Impacto del engagement y la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del Distrito de Arequipa, 2016”</i>. ○ Hernández, E. (2018). En su estudio titulado: <i>“Satisfacción de servicios respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista filial Chíncha octubre 2017”</i>. <p>Bases Teóricas y Bases Históricas: - Factores el Engagement y Servicios Satisfactorios</p> <p>Base Legal: Reglamento Interno CLAD.</p>	<p>Hipótesis General Existe influencia significativa de los factores del engagement laboral en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.</p> <p>Hipótesis Secundarias H.e.1: Existe influencia significativa de la capacitación específica en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.</p> <p>H.e.2: Existe influencia significativa de los incentivos salariales en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.</p> <p>H.e.3: Existe influencia significativa de la comunicación interna en la obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate, Ica, 2019.</p>	<p>Variable Independiente Factores del Engagement Laboral</p> <p>Dimensiones e Indicadores: - D1_Capacitación Específica - D2_Incentivos Salariales - D3_Comunicación Interna</p> <p>Variable Dependiente Servicios Satisfactorios</p> <p>Dimensiones e Indicadores: - D1_Satisfacción del Usuario - D2_Nivel de Eficacia - D3_Eficiencia laboral</p>	<p>Tipo de investigación - Aplicada</p> <p>Nivel de investigación - Descriptiva</p> <p>Método de Investigación - Analítico, Inductivo – No experimental</p> <p>Diseño de Investigación - Correlacional</p> <p>Población 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tate.</p> <p>Muestra 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tate.</p> <p>Técnica e instrumento de la investigación: Técnica - La encuesta</p> <p>Instrumento - Cuestionario</p>



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE: FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

Escala de Valoración: B = BUENA; R = REGULAR; M = MALA

FACTORES DE ENGAGEMENT LABORAL	ESCALA DE VALORACIÓN		
	B	R	M
1. ¿Los factores del engagement laboral favorecen a la empresa de una manera?			
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN ESPECÍFICA	B	R	M
2. ¿La capacitación específica que gestiona la empresa es?			
3. ¿El desarrollo de habilidades para el trato con las personas que gestiona la Institución es?			
4. ¿Los perfiles de puestos basados en la capacitación constante son gestionados por la institución de una manera?			
5. ¿La capacitación permite fortalecer las competencias de los trabajadores de una manera?			
DIMENSIÓN: INCENTIVOS SALARIALES	B	R	M
6. ¿Los incentivos salariales que gestiona la empresa son?			
7. ¿Las propuestas salariales sugeridas por los trabajadores son gestionadas por la institución de una manera?			
8. ¿El compromiso que asume la institución por mejorar los salarios de los trabajadores es?			
9. ¿Los incentivos salariales para los trabajadores son gestionados por la institución de una manera?			
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA	B	R	M
10. ¿La comunicación interna que gestiona la empresa es?			

11. ¿La comunicación que se propicia entre jefe y colaborador se realiza de una manera?			
12. ¿La comunicación que se propicia entre los niveles jerárquicos se realiza de una manera?			
13. ¿La comunicación efectiva que gestiona la institución se realiza de una manera?			



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE: SERVICIOS SATISFACTORIOS

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

Escala de Valoración: B = BUENA; R = REGULAR; M = MALA

SERVICIOS SATISFACTORIOS	ESCALA DE VALORACIÓN		
	B	R	M
1. ¿Los servicios satisfactorios favorecen a la empresa de una manera?			
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	B	R	M
2. ¿La satisfacción del usuario es gestionada por la institución de una manera?			
3. ¿Las tareas asignadas son cumplidas por los trabajadores de la institución de una manera?			
4. ¿Los objetivos institucionales son cumplidos por los trabajadores de una manera?			
5. ¿El material y equipo necesario que gestiona la institución para sus trabajadores es?			
DIMENSIÓN: NIVEL DE EFICACIA	B	R	M
6. ¿El nivel de eficacia que gestiona la empresa es?			
7. ¿Las metas establecidas son cumplidas por los trabajadores de la institución de una manera?			
8. ¿El trabajo sin cambios es cumplido por los trabajadores de la institución de una manera?			
9. ¿El interés y participación por parte de los trabajadores en actividades institucionales es?			
DIMENSIÓN: EFICIENCIA LABORAL	B	R	M
10. ¿La eficiencia laboral que gestiona la empresa es?			

11. ¿El conocimiento en el puesto de trabajo que posee el trabajador es?			
12. ¿El liderazgo y cooperación que desarrolla el trabajador en la institución es?			
13. ¿La responsabilidad que posee el trabajador es?			



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

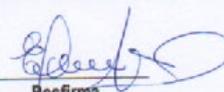
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ericka Villamares Hernandez
 1.2 Grado académico: Doctora
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad San Juan Bautista-Ica
 1.4 Título de la Investigación: Factores de Engagement Laboral y la Obtención de servicios satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate – Ica, 2019
 1.5 Autor del instrumento: Diego Tarqui Carrasco
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						930
TOTAL (PROMEDIO)						93

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.60
 VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con sesenta
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 11 de febrero del 2021


 Posfirma
 DNI: 41486897



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
Anexo 02: **FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Benavides Mayante, Aldo Luigi
 1.2 Grado académico: Maestro en Administración y Dirección de Empresas
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario. Universidad Tecnológica del Perú.
 1.4 Título de la Investigación: Factores de Engagement Laboral y la Obtención de Servicios Satisfactorios en la Municipalidad Distrital de Tate – Ica, 2019.
 1.5 Autor del instrumento: Diego Tarqui Carrasco
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					91
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					97
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					96
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					91
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					92
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					96
SUB TOTAL						941
TOTAL (PROMEDIO)						94.1

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.82

VALORACION CUALITATIVA: DIECIOCHO CON OCHENTA Y DOS

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VÁLIDO

Lugar y fecha: Ica, 12 de Febrero del 2021

Posfirma
DNI 4543605