

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Nivel de Engagement en los colaboradores de la Municipalidad de
Ate, Lima, 2019**

Por:

Yuri Dayris Yactayo Alanya

Keico Alfaro Becerra

Asesor:

Mg. Maritza Soledad Rodríguez Arana

Lima, diciembre de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**


Maritza Soledad Arana Rodríguez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "NIVEL DE ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE ATE, LIMA, 2019" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Yuri Dayris Yactayo Alanya y Keico Alfaro Becerra para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los tres días, de diciembre del año 2019.

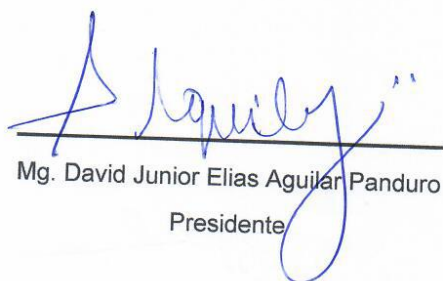

Mg. Maritza Arana Rodríguez


Nivel de Engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate,
Lima, 2019


TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR


Mg. David Junior Elias Aguilar Panduro
Presidente


Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios
Secretario


Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoceada
Vocal

Lima, 03 de diciembre de 2019



Una Institución Adventista

Nivel de Engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, Lima, 2019

Level of engagement in employees of the Municipality of Ate, Lima, 2019

Yactayo Alanya, Yuri Dayris ¹, Alfaro Becerra, Keico ²

¹EP Administración, Universidad Peruana Unión, Lima - Perú

Resumen

El presente trabajo de investigación busca tener colaboradores que estén comprometidos dentro de la organización, por lo cual, las personas que poseen altos niveles de engagement tienden a sentirse más enérgicas, concentradas y motivadas, dedicándole un esfuerzo extra a su trabajo; de esta manera, pueden tomar la iniciativa y mejorar el rendimiento y productividad dentro de la organización. Asimismo, el trabajo de investigación tiene como objetivo identificar el nivel de engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, Lima, 2019. Se realizó una muestra aleatoria simple conformada por 60 colaboradores que laboran actualmente en la Municipalidad de Ate, comprendidos en un rango de edad entre los 18 y 40 años. Además, se utilizó el cuestionario UWES elaborado por Shaufeli y Bakker en el año 2003, que consta de 17 ítems con una escala tipo Likert, la cual mide las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. La investigación es de tipo descriptiva y de manera no probabilística, además, con los datos obtenidos se realizó la tabulación de los resultados utilizando el programa estadístico SPSS. Como resultado de los datos adquiridos, se muestra que el nivel de engagement es moderado ya que cuenta con un 76.7%, de la misma manera, vigor con un 68.3%, dedicación y absorción con un 53.3%, por lo tanto, se concluye que los colaboradores se sienten comprometidos y fidelizados dentro de la organización, por consiguiente, se incrementará la rentabilidad y el logro de los objetivos.

Palabras clave: Engagement, vigor, dedicación, absorción, compromiso

Abstract

This research work intends to have collaborators who are committed within the organization, therefore, people who have high levels of engagement tend to feel more energetic, focused and motivated, devoting extra effort to their work; In this way, they can take the initiative and improve performance and productivity within the organization. Likewise, the research work aims to identify the level of engagement in the employees of the Municipality of Ate, Lima, 2019. A simple random sample was made up of 60 collaborators currently working in the Municipality of Ate, comprised in a range between 18 and 40 years old. In addition, the UWES questionnaire prepared by Shaufeli and Bakker was used in 2003, which consists of 17 items with a Likert scale, which measures the dimensions of vigor, dedication and absorption. The research is descriptive and non-probabilistic, in addition, with the data obtained, the results were tabulated using the SPSS statistical program. As a result of the acquired data, it is shown that the level of engagement is moderate since it has 76.7%, in the same way, vigor with 68.3%, dedication and absorption with 53.3%, therefore, it is concluded that the employees feel

committed and loyal within the organization, therefore the profitability and the achievement of the objectives will be increased.

Keywords: Engagement, vigour, dedication, absorption, commitment

Introducción

En la actualidad las organizaciones buscan tener colaboradores que sean fieles, que estén comprometidos con la organización y que estén dedicados al rol que desempeña, sin embargo, hay que tener en cuenta que estos colaboradores se sientan felices y no frustrados, estresados o simplemente “quemados” en la organización. Asimismo, en el ámbito laboral hay colaboradores que no se sienten comprometidos con sus actividades laborales, siendo este un problema para el desarrollo de la organización.

Según Córdoba (2015), encontró la relevancia de reconocimiento del engagement como factor de los resultados, de allí su importancia en las organizaciones, es por ello que el éxito en las organizaciones se establece a través del nivel de engagement o compromiso que tiene el capital humano, para alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Las personas que poseen altos niveles de engagement en su trabajo tienden a sentirse más enérgicas, concentradas y motivadas; dedicándole un esfuerzo extra a su trabajo.

A lo largo del tiempo, se han realizado varios estudios acerca del engagement, como Schaufeli y Bakker (2003), estos estudios dan información para detectar trabajadores con engagement y considerarlos como agentes activos en la organización, la cual, pueden tomar la iniciativa en su lugar de trabajo y mejorar el rendimiento y productividad, (Bravo, 2013). Además, estos estudios proporcionan información para evaluar el estado de los colaboradores, organizar un plan de mejora en la salud mediante buenas prácticas laborales, rediseñar los instrumentos y las instalaciones de trabajo creando un ambiente que permita desarrollar las capacidades o competencias de las personas, (Carrasco, De la Corte, y León, 2010). Sin embargo, es transcendental que cada organización visualice a sus trabajadores como su recurso más importante en la consecución de los objetivos institucionales, y por ende como su recurso diferenciador de éxito; es decir, que gran parte del éxito empresarial radica en la capacidad y en la forma de trabajo que cada uno de sus trabajadores desarrolle en sus actividades diarias, (Recalde, 2016).

Por otro lado, el engagement se dio a conocer a principios de la década de los 90, este indicador surge por la contradicción del estudio del burnout para ocultar el malestar del colaborador hasta el bienestar de este, es decir que el engagement se da por las corrientes de las organizaciones positivas, pero no solo se da en la psicología positiva, sino también en la psicología humanista con Maslow ya que se refleja los potenciales humanos. En el año 2002, Schaufeli y sus colaboradores dieron a conocer al engagement como un estado mental positivo, (Lasso, 2015). El año 2004, Frank logra definir al engagement como el esfuerzo que mantienen los colaboradores. Y, por último, en el año 2005, Shaw lo define, hasta el día de hoy, como el compromiso emocional e intelectual con la organización; estas definiciones se dan por los continuos cambios que se presentan en el entorno laboral, (Kubota et al., 2011).

Finalmente, el presente artículo pretende realizar un análisis conceptual sobre el engagement, además, se evaluará el nivel de engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, Lima, teniendo en cuenta el bienestar de aquellos colaboradores, para el desarrollo de la sociedad.

Método

El trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Ate, Lima. La población que se consideró en el presente trabajo de investigación fue de 60 colaboradores masculino y femenino que oscilan entre 18 a 40 años de edad, de las diversas áreas de la Municipalidad, a través de una muestra aleatoria simple.

Se utilizó el cuestionario UWES que consta de 17 preguntas con la finalidad de obtener información acerca de las 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción de la variable engagement en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate.

Una vez recolectados los datos provenientes del instrumento utilizado, fueron procesados en la base de datos de SPSS versión actual y Excel. Los resultados obtenidos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras con sus respectivos análisis e interpretación.

Esta investigación correspondió a un estudio de tipo descriptivo ya que deduce un bien o circunstancia que se esté presentando, asimismo se describe todas las dimensiones a estudiar. Se consideró a su vez un estudio no experimental ya que no se manipularon las variables y los datos que se levantaron en una sola toma de encuesta, la cual sirvió para trabajarlos con el enfoque cuantitativo.

Participantes

Se realizó el cuestionario a 60 colaboradores, siendo 30 hombres y 30 mujeres con una variación de edad entre 18 y 40 años; donde la edad promedio entre 26 a 33 años es de 46.7% siendo el porcentaje más alto, en el nivel medio-alto con un porcentaje de 25% están los colaboradores entre 34 a 40 años; en el nivel medio con un porcentaje de 18% están los colaboradores de más de 40 años de edad; por último siendo el nivel más bajo con 10% están los colaboradores entre 18 a 25 años, la muestra que se utiliza es un 100% de la población de trabajadores de la Municipalidad de Ate.

Instrumentos

Se aplicó el cuestionario UWES que consta de 17 ítems con una escala tipo Likert, con el objetivo de obtener información acerca de las 3 dimensiones del engagement, donde las preguntas 1,2 y 3 evalúa vigor; 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, evalúa dedicación, por último, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 evalúa absorción, de las cuales contiene un puntaje del 0 al 6 que representan el grado de intensidad en el cual muestra si está de acuerdo con la afirmación dada, donde:

Tabla 1
Escala del Likert

Ninguna vez	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

En la tabla 2 se muestra la confiabilidad del instrumento de engagement (UWES). Se utilizó el Alfa de Cronbach para calcular tanto para la base total como para las dimensiones. Además, las puntuaciones están muy por arriba del criterio de .60 la cual es recomendada para los instrumentos de evaluación.

Tabla 2
Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad del instrumento			
Variable	Alfa de Cronbach	Dimensión	Alfa de Cronbach
		Vigor	.813
Engagemen	.916	Dedicación	.893
t		Absorción	.747

Asimismo, el alfa de cronbach para la variable de engagement obtuvo un ponderado de .916 por lo que indica que la confiabilidad es aceptada, la dimensión de dedicación tuvo un ponderado de .893 que está por encima de la dimensión de vigor con una ponderación de 0.813 y por último la dimensión de dedicación que obtuvo un ponderado de .747, esto demuestra que el instrumento está apto para ser aplicada.

Análisis de datos

Para el método y procesamiento de los datos, primero se realizará la fase de tabulación y limpieza de datos utilizando el Microsoft Excel 2018. En la segunda base, se utilizará el estadístico descriptivo SPSS versión 12 en la cual se presentarán las tablas de frecuencia, porcentaje, presentación de gráficos de acuerdo se requiera en la investigación. Finalmente, en la tercera fase se obtendrá los resultados según la investigación establecida.

Resultados

Se visualizarán los resultados obtenidos, con el fin de identificar el nivel de engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate. Estos datos son resultado de la aplicación del instrumento, en el cual se llevó a cabo por una muestra aleatoria simple de 60 personas.

Nivel de percepción

La tabla 3, muestra la escala de medición para la variable engagement y sus dimensiones. Se considera para la dimensión vigor aquellos valores que son menores a 16 como bajo, aquellos que oscilan entre 17 y 18 como moderado y los superiores a 18 como alto. En cuanto a la dimensión dedicación bajo menores a 43, moderado entre 44 a 47 y alto superiores a 47. Por consiguiente, la dimensión absorción son aquellos valores que son menores a 31 como bajo, moderado entre 32 y 34 y superiores a 34 como alto. Finalmente, para la variable engagement los valores menores a 91 se consideraron como bajo, aquellos que oscilan entre 92 y 98 como moderado y superiores a 98 como alto.

Tabla 3
Escala de Medición de la Variable Engagement y sus Dimensiones

Niveles	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
Bajo	<16	<43	<31	<91
Moderado	17 – 18	44 – 47	32 - 34	92 - 98
Alto	18<	47<	34<	98<

En la tabla 4, se muestra los niveles de percepción de la variable engagement y sus respectivas dimensiones que se llevó a cabo en la Municipalidad de Ate. En cuanto a la variable engagement, el 76.7% percibe un nivel medio con una frecuencia de 32 y el 23.3% un nivel bajo con una frecuencia de 14. La primera dimensión de engagement es vigor la cual cuenta con un nivel medio ya que representa el 68.3%, por lo que trabajan con energía considerada pero no se exceden ni tienen un bajo rendimiento. La segunda dimensión es dedicación, la cual se observa que el 53.3% tiene un nivel medio ya que su esfuerzo es estándar con la empresa y que no destacan ni tienen dificultades en las actividades que realizan. Por último, la tercera dimensión es absorción, que indica que el 53.3% cuenta con un nivel medio ya que requiere energía considerable pero que no es mucha molestia.

Tabla 4
Niveles de Percepción de la Variable Engagement y sus Dimensiones

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Engagement	Bajo	14	23.3%
	Medio	32	76.7%
	Alto	14	0.0%
Vigor	Bajo	14	20.0%
	Medio	46	68.3%
	Alto	0	11.7%
Dedicación	Bajo	12	21.7%
	Medio	41	53.3%
	Alto	7	25.0%
Absorción	Bajo	13	23.3%
	Medio	32	53.3%
	Alto	15	23.3%

En la tabla 5, explica que el mejor modelo de regresión es el modelo 3 ya que es aquel que mejor refleja, describe o predice a la variable engagement otorgándoles un valor R cuadrado de equivalente a 1.000 y un nivel de significancia menor a 0.05. Además, evidencia que las tres

dimensiones de estudio tienen una relación directa y positiva con una significancia alta en cada una de las predecesoras de vigor, dedicación y absorción.

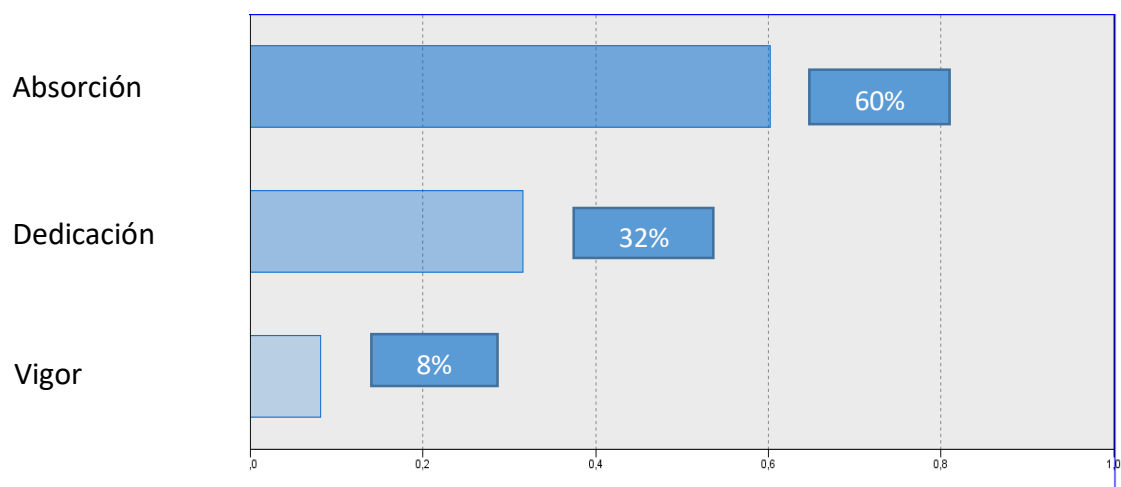
Tabla 5
Estimación de Modelo de Regresión

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.846	.716	.711	3.91381
2	.985	.971	.970	1.25974
3	1.000	1.000	1.000	.00000

En el gráfico 1, se muestran las 3 dimensiones que mejor explican a la variable engagement, que fue desarrollado en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, las cuales fueron halladas gracias al procesamiento del programa estadístico SPSS. Estas 3 dimensiones son: absorción, dedicación y vigor.

En cuanto al porcentaje que aporta cada dimensión a engagement se presentan a continuación: absorción (60%), dedicación (32%) y vigor (8%).

Gráfico 1
Dimensiones Predictores



Dimensiones de la variable Engagement

- **Vigor**

Tabla 6
Regresión Lineal - Vigor

Dimensió n	R	R cuadrado	P valor
Vigor	.809	.654	.000

En la tabla 6, se presenta la relación entre la dimensión vigor y la variable engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate. Mediante el análisis de regresión lineal se obtuvo un r cuadrado de .809 y un p valor de .000 (p valor < .05) es decir, la dimensión vigor explica de manera significativa en un 65% el nivel de engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.

- **Dedicación**

Tabla 7
Regresión Lineal - Dedicación

Dimensión	R	R	P valor
		cuadrado	
Dedicación	.830	.688	.000

En la tabla 7, se presenta la relación entre la dimensión dedicación y la variable engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate. Mediante el análisis de regresión lineal se obtuvo un r cuadrado de .830 y un p valor de .000 (p valor < .05) es decir, la dimensión dedicación explica de manera significativa en un 68% el nivel de engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.

- **Absorción**

Tabla 8
Regresión Lineal - Absorción

Dimensió n	R	R	P valor
		cuadrado	
Absorción	.846	.716	.000

En la tabla 8, se presenta la relación entre la dimensión absorción y la variable engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate. Mediante el análisis de regresión lineal se obtuvo un r cuadrado de .846 y un p valor de .000 (p valor < .05) es decir, la dimensión absorción explica de manera significativa en un 71% el nivel de engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, 2019.

Conclusión

Las conclusiones son elaboradas a partir de los resultados obtenidos, la cual, durante el desarrollo de esta investigación se ha logrado constatar la importancia que adquiere el engagement como recurso primordial para suscitar y promover la satisfacción y el bienestar de los colaboradores, de esta manera contribuir con el desarrollo de la organización.

Después de haber realizado el cuestionario UWES de 17 preguntas, elaborado por Shaufeli y Bakker (2003), en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, se percibe que a través del programa SPSS se obtuvo los siguientes resultados:

El nivel de percepción de la variable engagement es de 76.7% la cual percibe un nivel medio con una frecuencia de 32; asimismo, para sus dimensiones de la variable engagement, son percibidas en un nivel medio: vigor 68.3%, dedicación 53.3% y absorción 53.3%.

La regresión lineal de las 3 dimensiones de engagement (vigor, dedicación y absorción) tienen una relación directa y positiva con una significancia alta. Por lo cual, la dimensión de absorción es de 60%, dedicación con un 32% y vigor con 8% que aporta a la variable engagement. Asimismo, la dimensión de vigor presenta un R cuadrado de .654, la dimensión de dedicación un .688 y la dimensión de absorción un .716, de tal manera que todos mantienen un nivel de significancia de .000.

Finalmente, esta investigación nos permite comprobar que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate mantienen un fuerte compromiso en el área de trabajo, llenos de energía y dedicación, por ende, habrá mayor productividad dentro de la organización.

Referencias

- Bravo, E. (2013). "El compromiso Laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito - Ecuador, 74.
- Carrasco, A., De la Corte, C., & León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud organizacional en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*.
- Córdoba, N. (2015). Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergente ubicada en escuintla, 81.
- Kubota, K., Shimazu, A., Kawakami, N., Takahashi, M., Nakata, A., & Schaufeli, W. (2011). Distinción empírica entre engagement y trabajolismo en enfermeras hospitalarias de Japón: efecto sobre la calidad del sueño y el desempeño Laboral. *Ciencia & Trabajo*, 13(41), 152–157.
- Lasso, L. (2015). Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y. El caso de una empresa de servicios profesionales, 78.
- Recalde, A. (2016). El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera Oro. Retrieved from [http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-El engagement.pdf](http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-El%20engagement.pdf)
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). UWES - Utrecht Work Engagement Scale. *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*, (2), 48. <https://doi.org/10.1037/t01350-000>