



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL
DE EDUCACIÓN DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO -**

2019

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Guerrero López Merly

Asesor:

Gonzales Hidalgo Carlos Daniel

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2020

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivos determinar el nivel de Engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, 2019 ubicada en el departamento de Lambayeque. Se utilizó el diseño no experimental, descriptivo, la población y muestra estuvo conformada por 73 colaboradores de la entidad. Se determinó medir el nivel de engagement laboral como también cada dimensión en todos los colaboradores, para ver si los colaboradores están comprometidos con la entidad, debido a que hoy en día el éxito de las empresas radica principalmente en mantener a sus colaboradores comprometidos, donde la motivación, el clima organizacional, los recursos necesarios entre otros factores son indispensables para lograrlo. Se obtuvo como resultado que un 81% el engagement o compromiso es “Alto”, donde indican los colaboradores que tienen mucha energía, entusiasmo, se sienten orgullosos y feliz porque su trabajo es retador e inspirador, lo que implica que la mayoría tiene pasión por su trabajo que realiza, siendo necesario aplicar estrategias para mantenerlo y lograr el cumplimiento de los objetivos tanto organizacionales como personales.

Palabras claves: colaboradores, engagement, vigor, dedicación y absorción.

ABSTRAC

The objective of the present investigation was the level of Labor Commitment in the collaborators of the Regional Management of Education of Lambayeque, 2019 located in the department of Lambayeque. The design was not experimental, descriptive, the sample consisted of 73 employees of the entity. The level of work commitment was determined as well as each dimension in all collaborators, to see if the collaborators are committed to the entity, because nowadays the success of the company lies mainly in keeping its collaborators engaged, where La motivation, the organizational climate, the necessary resources among other factors are indispensable to achieve it. It was obtained as a result that 81% commitment or commitment is "High", where employees indicate that we have a lot of energy, enthusiasm, feel proud and happy because their work is challenging and inspiring, which implies that most have a passion Because of the work that is done, it must be applied to maintain and comply with both organizational and personal objectives.

Keywords: collaborators, commitment, vigor, dedication and absorption.

ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRAC.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.	12
1.1.1 Contexto Internacional.	12
1.1.2 Contexto Nacional.	13
1.1.3 Contexto Local.	14
1.2. Trabajos previos.....	15
1.2.1 A nivel internacional.	15
1.2.2 A Nivel Nacional.	17
1.2.3 A Nivel Local.	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.	21
1.3.1 Engagement laboral o compromiso organizacional.....	21
1.3.2 Importancia del engagement laboral.....	25
1.3.3 En que influye el engagement.	25
1.4. Formulación del problema.	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.	26
1.5.1 Importancia.	26
1.5.2 Justificación.	26
1.6. Objetivos.	27
1.6.1. Objetivo general	27
1.6.2. Objetivo especifico	27
CAPÍTULO II.....	28
2.1. Tipo de la investigación.	29
2.1.1 Descriptivo.	29
2.1.2 Enfoque cuantitativo.....	29

2.2.	Diseño de la investigación.....	29
2.2.1	Diseño no experimental.....	29
2.2.2	Investigación no experimental.....	29
2.3.	Población y muestra.....	30
2.3.1	Población.....	30
2.4.	Variable.....	30
2.5.	Operacionalización de variable.....	31
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.6.1	Técnicas.....	34
2.6.2	Instrumentos.....	35
2.6.3	Validez.....	35
2.6.4	Confiabilidad.....	35
2.7	Análisis de datos.....	36
2.8	Aspectos éticos.....	36
2.8.1	Criterios éticos.....	36
2.8.2	Criterios de rigor científico.....	37
CAPÍTULO III.....		38
3.1.	Resultados.....	39
3.2.	Resultado de la medición de la variable y dimensiones.....	65
3.3.	Análisis del nivel engagement laboral de los colaboradores por dimensiones de la GRED.....	66
3.4.	Discusión de los resultados.....	69
CONCLUSIONES.....		71
RECOMENDACIONES.....		72
REFERENCIAS.....		73
ANEXOS.....		76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de los colaboradores de la GRED.....	30
Tabla 2: Cuadro de operacionalización de variable.....	32
Tabla 3: Alfa de Cronbach.....	35
Tabla 4: Edad de los colaboradores de la GRED	39
Tabla 5: Género de los colaboradores de la GRED.....	40
Tabla 6: ¿En su trabajo se sienten lleno de energía?	41
Tabla 7: ¿Puede trabajar durante largos periodos de tiempo en la GRED?	42
Tabla 8: Acepta sin poner excusas cuando le designan algún trabajo en la GRED	43
Tabla 9: ¿Es perseverante en su trabajo?.....	44
Tabla 10: ¿Es fuerte y dinámico en su trabajo?.....	45
Tabla 11: Continúa trabajando incluso si las cosas no van bien en la GRED.....	46
Tabla 12: ¿Tiene ganas de ir a trabajar?	47
Tabla 13: Su experiencia le permite realizar mejor y más rápido su trabajo en la GRED	48
Tabla 14: ¿Su trabajo le inspira?	49
Tabla 15: ¿Su trabajo retador?.....	50
Tabla 16: Propone cambios y alternativas ante algún problema en su trabajo en la GRED	51
Tabla 17: ¿El trabajo que realiza tiene sentido y un propósito?.....	52
Tabla 18: ¿Esta entusiasmada con su trabajo?.....	53
Tabla 19: ¿Esta orgulloso con el trabajo que realiza?	54
Tabla 20: ¿Su trabajo es importante para la entidad?.....	55
Tabla 21: Su jefe valora su trabajo en la GRED.....	56
Tabla 22: ¿Se deja llevar por su trabajo?.....	57
Tabla 23: Pasa rápido el tiempo al realizar su trabajo en la GRED	58
Tabla 24: ¿Cuando trabaja olvida lo que pasa a su alrededor de usted?	59
Tabla 25: ¿Esta dedicado a su trabajo?.....	60
Tabla 26: ¿Le es difícil desconectarse del trabajo?	61
Tabla 27: ¿Es feliz cuando se concentra en su trabajo?	62
Tabla 28: Se siente feliz por su trabajo que realiza?	63
Tabla 29: Siente que su trabajo le permite cumplir sus aspiraciones	64

Tabla 30: Nivel de Engagement de los colaboradores de la GRED	65
Tabla 31: Nivel de la dimensión vigor de los colaboradores de la GRED	66
Tabla 32: Nivel de la dimensión dedicación de los colaboradores de la GRED	67
Tabla 33: Nivel de la dimensión absorción de los colaboradores de la GRED.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad de los colaboradores de la GRED	39
Figura 2: Género de los colaboradores de la GRED	40
Figura 3: Porcentaje si se siente lleno de energía en su trabajo	41
Figura 4: Porcentaje si puede trabajar durante largos periodos de tiempo en la GRED	42
Figura 5: Porcentaje si acepta sin poner excusas cuando le designan algún trabajo en la GRED	43
Figura 6: Porcentaje si es perseverante en su trabajo?	44
Figura 7: Porcentaje si es fuerte y dinámico en su trabajo?	45
Figura 8: Porcentaje si continua trabajando incluso si las cosas no van bien en la GRED	46
Figura 9: Porcentaje si tiene ganas de ir a trabajar	47
Figura 10: Porcentaje si su experiencia le permite realizar mejor y más rápido su trabajo en la GRED.....	48
Figura 11: Porcentaje si su trabajo le inspira?.....	49
Figura 12: Porcentaje si su trabajo retador	50
Figura 13: Porcentaje si propone cambios y alternativas ante algún problema en su trabajo en la GRED.....	51
Figura 14: Porcentaje si el trabajo que realiza tiene sentido y un propósito?	52
Figura 15: Porcentaje si esta entusiasmada con su trabajo?	53
Figura 16: Porcentaje si esta orgulloso con el trabajo que realiza?.....	54
Figura 17: Porcentaje si su trabajo es importante para la entidad	55
Figura 18: Porcentaje si su jefe valora su trabajo en la GRED	56
Figura 19: Porcentaje si se deja llevar por su trabajo	57
Figura 20: Porcentaje si pasa rápido el tiempo al realizar su trabajo en la GRED.....	58
Figura 21: Porcentaje si cuando trabaja olvida lo que pasa a su alrededor de usted? ...	59
Figura 22: Porcentaje si esta dedicado a su trabajo	60
Figura 23: Porcentaje si le es difícil desconectarse del trabajo	61
Figura 24: Porcentaje si es feliz cuando se concentra en su trabajo.....	62
Figura 25: Porcentaje si se siente feliz por su trabajo que realiza.....	63
Figura 26: Porcentaje si siente que su trabajo le permite cumplir sus aspiraciones.....	64

Figura 27: Nivel de Engagement de los colaboradores de la GRED.....	65
Figura 28: Nivel de la dimensión vigor de los colaboradores de la GRED	66
Figura 29: Nivel de la dimensión dedicación de los colaboradores de la GRED.....	67
Figura 30: Nivel de la dimensión absorción de los colaboradores de la GRED	68

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad uno de los aspectos que es de vital importancia en la alta gerencia es ver que sus colaboradores estén comprometidos con la organización y con los retos del negocio ya que el éxito de las organizaciones radica en el esfuerzo voluntario y compromiso de los colaboradores al momento de realizar su trabajo, por esta razón el nivel de Engagement o compromiso que tiene el colaborador logra el cumplimiento de objetivos, debido a que surge la valoración de su trabajo; pero a pesar de su importancia en el ámbito empresarial no todas las organizaciones lo desarrollan, muchas veces es por desconocimiento; en el caso de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, una entidad pública la cual está orientada de la buena gestión pedagógica y administrativa de la Educación Básica Regular, Especial, Alternativa y Superior no Universitaria, mediante el diseño de estrategias que logren garantizar la enseñanza de los escolares, desarrollando una gestión eficaz y transparente; la cual fue fundada en el año 1962; dando origen una interrogante de ¿Cuál es el nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo-2019?

Se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de Engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019; asimismo, se tuvo como objetivos específicos: Medir el nivel de vigor, dedicación y absorción en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.

Esta investigación se justifica porque el colaborador se ha convertido en el elemento indispensable para una empresa, por esta razón es importante conocer si se encuentra comprometido debido a que significará el éxito de toda empresa al contar con un colaborador que tiene pasión, energía, entusiasmo al momento de realizar su trabajo; de manera que permita una relación y aporte al cumplimiento de objetivos no solo de la empresa sino también personal, el cual consta de tres capítulos que se detallan desde la problemática, tipo de investigación y resultados.

Concluyendo que el nivel de Engagement Laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque es “Alto”, lo cual es favorable para la entidad, pero es necesario mantener el engaged en todos los colaboradores.

1.1. Realidad problemática.

1.1.1 Contexto Internacional.

En la actualidad uno de los aspectos que es de vital importancia en la alta gerencia es ver que sus colaboradores estén comprometidos con la organización y con los retos del negocio ya que el éxito de las organizaciones radica en el esfuerzo voluntario y compromiso de los colaboradores al momento de realizar su trabajo, por esta razón el nivel de Engagement o compromiso que tiene el colaborador logra el cumplimiento de objetivos, debido a que surge la valoración de su trabajo, pero a pesar de su importancia en el ámbito empresarial no todas las organizaciones lo desarrollan y muchas veces es por desconocimiento.

Marsollier & Expósito (2017) en su artículo indica que los colaboradores del organismo estatal de Mendoza en Argentina; deben recuperar la importancia de los valores organizacionales y personales como un medio de motivación para incentivar a la dedicación al trabajo generando un buen clima laboral, de esta manera lograr el vínculo entre colaborador y trabajo, también se demostró que mayor edad tenga el colaborador en el trabajo mayor será su dedicación; por otro lado manifestó que las entidades públicas deben comenzar un proceso de revalorización del trabajo, con condiciones que le permitan incrementar los niveles de calidad de vida laboral, de esta manera rescatar el enfoque de los valores como motor del compromiso y dedicación al trabajo siendo un paso más a favor de la construcción de las organizaciones estatales saludables. Esto nos hace referencia que las organizaciones deben considerar que el potencial humano es el activo más valioso que tiene, el cual le permitirá cumplir con los objetivos trazados.

Asimismo; Innovum Fundación Chile (2017) llevó a cabo su cuarta medición, recogiendo información con respecto a la experiencia de trabajo de más de 14 500 personas, conseguidas de distintas muestras de trabajadores de 60 organizaciones privadas y públicas con el objetivo de calcular si los trabajadores se encuentran en un estado de activación, entusiasmo y concentración para ver su grado de engagement, porque son aquellos trabajadores que tienen pasión por su trabajo, dicha investigación obtuvo como resultado que solo el 16% se encuentra en un estado de Engagement, mientras que el 84% mantienen otros niveles de engagement; es por ello que la cultura chilena, busca que el trabajo permita que las personas aprendan cosas nuevas, que implique un reto intelectual y que mantengan un espacio de autonomía generando así que

los trabajadores tengan confianza en su propia capacidad para alcanzar las metas propuestas.

Por otro lado, Federación Interamericana de Empresas de Seguros (2015) señala que el engagement, es decir, la relación emocional e intelectual de los colaboradores con la empresa se ha estancado este año, debido a que la percepción de los colaboradores con su trabajo se está deteriorando, sobre todo en cuanto a los programas y recursos que les permite mejorar y crecer; fueron las conclusiones del estudio realizado en 164 países a 1000 empresas con más de 9 millones de colaboradores, donde relata que el engagement de los colaboradores ha llegado al 62% el 2015 y solo mejor el 1% en referencia al año anterior, mostrando que la satisfacción de los colaboradores ha menorado en 28 puntos porcentuales, por motivos de que los recursos empleados no son los adecuados, el cual dificulta realizar su trabajo de manera efectiva, ocasionando baja productividad y problemas con su rentabilidad.

1.1.2 Contexto Nacional.

Por otro lado Gestión (2016) indica que Perú es uno de los países con mayor nivel de compromiso laboral; no obstante, un tema por mejorar son los sueldos entre los colaboradores; debido a que el compromiso laboral influye en la productividad de la organización y por ende en su rentabilidad y mediante estudios realizados demostraron que América Latina lidera esta tendencia con un 72%, pero Perú es uno de los países que destaca con un 74%, según el informe internacional sobre Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016, donde los factores principales que promovieron el nivel de compromiso fueron las capacitaciones, las oportunidades de mejora y desarrollo, el liderazgo de la gerencia de las organizaciones, el reconocimiento y la remuneración que reciben los colaboradores. Esto quiere decir que el nivel del compromiso es el grado de involucramiento del colaborador con la organización y será alto siempre y cuando encuentre oportunidades de crecimiento en su lugar de trabajo; de lo contrario será difícil mantener un buen clima laboral, es por eso que hoy en día todas las organizaciones tienen el reto de lograr vincular emocionalmente e intelectualmente a un colaborador con la empresa, pero para que esto pase es necesario que la organización sepa lo importante que es su colaborador.

Asimismo, Arbaiza (2017) manifiesta que conservar y reconocer el compromiso laboral de los colaboradores es esencial para todas las empresas que aspiren

conducir sostenidamente sus labores de la mano con sus colaboradores, porque implica que el empleado se encuentre dispuesto a asumir sus funciones designadas y a realizar esfuerzos para cumplir los objetivos tanto organizaciones como personales; sin embargo, una de las preocupaciones que tienen las organizaciones es su bajo nivel de engagement laboral, datos que revelan algunos estudios, donde las instituciones públicas como también en el sector privado no existe una gran diferencia respecto al compromiso laboral, porque no cuentan con personal altamente comprometido e involucrado con la visión de la institución, siendo necesario que las empresas mantengan una cultura basada en valores corporativos y según la investigación realizada en el 2013 en 338 servidores públicos del Perú, indican que los cinco valores más resaltantes e importantes son: trabajo en equipo, conocimientos, experticia, profesionalidad y cumplimiento.

Pinedo (2017) manifiesta que MD Group una empresa especializada en Recursos Humanos, realizó un estudio sobre Employee Engagement para saber si las empresas son conscientes de la importancia del compromiso, donde el 67% indicó que es importante, pero el 60% de las empresas no cuentan con una estrategia adecuada; por otro lado, el 42% de organizaciones Latinoamericanas tiene como objetivo invertir en programas destinados a fortalecer el compromiso de sus colaboradores sin embargo, no cuentan con un personal capacitado que realice dichos programas y solo el 40% de empresas en el Perú tiene un plan de Employee Engagement, en Argentina 39% y Chile 36%, debido a distintos factores como: la falta de tiempo, presupuesto y la falta de iniciativa por la gerencia, generando que el 42% de organizaciones mida el compromiso laboral una vez al año, ocasionando un bajo nivel de Engagement porque no aplican estrategias adecuadas.

1.1.3 Contexto Local.

Finalmente enfocado en nuestra realidad llegamos a Chiclayo donde encontramos distintas entidades públicas entre ellas la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque (GRED) la cual está orientada a la buena gestión pedagógica y administrativa de la Educación Básica Regular, Superior no Universitaria, Alternativa y Especial, mediante el diseño de estrategias que logren garantizar la enseñanza de los escolares, a través de una gestión transparente y eficaz; la cual fue fundada en el año 1962; pero al transcurrir de los años, la reputación de la gestión pública se ha debilitado por diferentes situaciones que se presentan constantemente en la calidad de servicio, el cual ha generado incomodidad a la población, donde muchas veces los usuarios reclaman

una mala atención, por el retraso de documentos, o porque no dan solución a sus inquietudes, por esta razón se analizó cual es el nivel de engagement o compromiso de sus colaboradores, de esta manera conocer que factores influyen en los colaboradores, para fortalecer el vínculo entre empresa y colaborador construyendo un ambiente de trabajo saludable de esta manera cumplir los objetivos de la Institución, porque los colaboradores felices hacen organizaciones o entidades exitosas.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1 A nivel internacional.

Granados (2015) en su tesis para optar su título profesional denominada “Engagement Laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría general de la República”, indica que su objetivo fue, establecer el nivel de Engagement en los funcionarios de la dirección de Gestión del Talento Humano en la entidad y así implementar acciones según los resultados, su metodología que emplearon fue con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y diseño no experimental, utilizando como técnicas de recolección de datos la encuesta y entrevista la cual se compone de 17 ítems en escala de Likert y su población estuvo conformada por conveniencia de un grupo de funcionarios residentes en la ciudad de Bogotá obteniendo una muestra de 63 personas, llegando a la conclusión que los resultados mostraron un nivel “Alto” de Engagement lo cual es favorable; donde su nivel de engagement por dimensiones son: vigor 35%, dedicación 34% y absorción 31%, generando así mayor productividad y bienestar de los colaboradores, debido a que poseen recursos personales que permiten el desarrollo de sus tareas, pero que es necesario que se desarrollen estrategias para mantener el Engagement he incrementar un bienestar en los funcionarios, siendo necesario supervisar periódicamente para verificar que todo marche como lo planeado de esta manera garantizar el compromiso de los colaboradores.

La presente tesis sirvió como conocimiento práctico porque la investigación tiene relación con la variable engagement laboral debido a que existen distintas entidades públicas que mantienen una mala imagen sobre la calidad de servicio que brindan a la población; sin saber cuál es el motivo; por esta razón contar con colaboradores comprometidos y que se identifican con la entidad como es el caso, es primordial para toda organización, porque permite el bienestar y un ambiente laboral

saludable, logrando ser más productivos, creativos y entusiastas en su trabajo, de manera permite el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Córdova (2015) en su tesis para optar su título profesional denominada “Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla - Guatemala”, indica que su objetivo general fue identificar los niveles de engagement en los colaboradores de la industria de detergentes ubicada en Escuintla; su metodología fue tipo descriptivo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que utilizó fue la entrevista y el cuestionario, la cual fue aplicada a toda la población constituida por 69 colaboradores, llegando a la conclusión que existe un alto nivel de engagement o compromiso organizacional en los colaboradores, a la vez se encontró una actitud positiva hacia su trabajo, porque en el nivel de vigor es alto, donde los colaboradores se identifican por la voluntad de realizar su trabajo a pesar de tener dificultades en algunas ocasiones; en el nivel de dedicación también es alto debido a que se encuentran involucrados y orgullosos con sus tareas diarias y por último en la dimensión de absorción su nivel es alto, porque los colaboradores de la industria están concentrados en el ámbito laboral, por otro lado también se identificó que sus colaboradores del género masculino poseen mayor nivel de engagement.

La presente tesis sirvió como conocimiento práctico porque la investigación tiene relación con la variable engagement laboral, porque identificó el nivel de engagement, por que toda organización busca conocer como es la situación de la empresa, de esta manera mantener motivados a los colaboradores mediante incentivos, recompensas, como también otorgar oportunidades ascender, de esta manera comprometer al colaborador.

Acosta & Gonzáles (2017) en su tesis para optar su título profesional denominada “Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio”; indicó que su objetivo fue conocer el engagement laboral del personal administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio, describiendo las características de vigor, dedicación y absorción; su investigación tiene un enfoque cualitativo no experimental, su población estuvo constituida por 11 colaboradores de diferentes cargos como auxiliares, coordinadores y analistas de la Universidad y como técnica e instrumento de recolección de encuesta y cuestionario, llegando a la conclusión que el nivel de engagement laboral y sus dimensiones vigor, dedicación y absorción están presentes en la mayor parte de los

colaboradores, pero existen diferentes aspectos que intervienen en el desarrollo de sus actividades, debido a que las actitudes de los líderes y la falta de reconocimiento por su trabajo realizado, generando que no todos se comprometan con la empresa.

La presente tesis sirvió como conocimiento práctico porque la investigación tiene relación con la variable engagement laboral, debido a que toda organización quiere comprometer al colaborador; de manera que aporte y se involucre en su trabajo demostrando afinidad, orgullo y felicidad al realizar sus labores y así contribuir a que la organización cumpla sus objetivos, es por ello necesario motivar al colaborador.

1.2.2 A Nivel Nacional.

Chávez & Sosa (2017) en su tesis para optar su título profesional denominado “Engagement laboral en la Institución Educativa N° 40479 - Miguel Grau, distrito de Islay, región Arequipa, 2017”, indican que su objetivo fue determinar y analizar el nivel de “Engagement Laboral” en la I.E. 40479 “Miguel Grau” del distrito de Islay – Arequipa, para proponer alternativas de solución y así fortalecer la dedicación, vigor y la absorción en los empleados públicos, analizando diferentes indicadores; su investigación fue no experimental, descriptiva; su población estuvo conformada por 41 docentes y 8 del personal administrativo, para la recolección de datos se utilizó la encuesta en escala de Likert; llegando a la conclusión que el 51% de docentes están “Engaged” con su trabajo, donde su nivel de dedicación, vigor y absorción es alto; sin embargo, existe un porcentaje de colaboradores que no se encuentra comprometido, debido a los bajos salarios, inestabilidad social y a la falta de valoración de su trabajo.

Esta investigación tiene relación con la variable engagement ya que la mayoría de instituciones en el sector público no posee condiciones laborales adecuadas, la cual afecta a los colaboradores, es por ello necesario que las organizaciones brinden seguridad, motivación de manera que el colaborador se sienta a gusto en el lugar que trabaja donde su trabajo sea valorado; a través de un área estructurada para mejorar sus condiciones ejecutando acciones que permitan comprometer el colaborador brindándole los recursos adecuados.

Quezada (2017) en su tesis para obtener su título profesional denominado “Engagement laboral en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norcky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017”, nos indica que su objetivo fue establecer las diferencias significativas de Engagement laboral en las empresas: Pollería Rockys S.A. y Pollería

Norky E.I.R.L.; su tipo de investigación fue descriptivo con diseño no experimental; la técnica para la recolección de datos fue la encuesta la cual fue aplicada a toda su población que estuvo conformada por 30 colaboradores pertenecientes a las dos empresas, llegando a la conclusión que la gran mayoría de colaboradores sienten que están comprometidas con la empresa; por otro lado se encontró la ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas estudiadas en la dimensión de vigor, absorción y dedicación donde Rockys S.A. y Norky E.I.R.L., debido a que tienen el mismo rubro y su gestión laboral no varía mucho, sin embargo, necesario promover actividades, que mejoren el estado positivo de los colaboradores.

La presente tesis sirvió como conocimiento práctico porque la investigación tiene relación con la variable engagement laboral, debido a que existen empresas que deben poner en práctica actividades que estén dirigidas al desarrollo del colaborador, para crear un vínculo emocional, con la finalidad de crear un clima de confianza, comunicación y participación voluntaria que permita el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Muñoz (2018) en su tesis para obtener su título profesional denominado “Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia I Trujillo-2018”, tuvo como objetivos determinar los niveles de Engagement laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia I Trujillo para identificar el nivel de vigor, dedicación y absorción de los colaboradores y así proponer estrategias para mejorar el nivel de Engagement laboral; el diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptiva, conformada con una población de 40 colaboradores del Banco de la Nación y la técnica e instrumento de recolección de datos fue la entrevista y cuestionario la cual constó de 17 ítems, llegando a la conclusión que el nivel de engagement se encuentra en un nivel medio; en donde la dimensión de vigor se encuentra en un nivel medio con un 92.5%, porque se identificó que algunos colaboradores no se encuentran dispuestos a soportar trabajar por largas horas; en el nivel de dedicación es medio porque el 52% de los encuestados sienten tener un propósito en el banco, al sentirse inspirado y orgullo de formar parte del equipo ocupando un cargo importante y con respecto al nivel de absorción el 50% se encuentra concentrado en su trabajo y lo disfruta pero existe otro grupo que no se encuentra feliz porque no le gusta el rol que desempeña en algunas oportunidades.

La investigación sirvió como conocimiento práctico porque manifiesta que existen distintos factores que afectan el compromiso del colaborador con la empresa, al no aplicar estrategias de engagement laboral, ocasionando que el colaborador no se sienta parte del equipo, como también al no sentirse feliz por el trabajo que realizan entre otros aspectos, por esta razón es necesario cuidar cada aspecto y reforzarlo para lograr el compromiso laboral.

1.2.3 A Nivel Local.

Mori (2018) en su tesis para obtener su título profesional denominado “Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail – ciudad de Chiclayo 2016”, nos indica que sus objetivos fueron: Evaluar el nivel de compromiso organizacional, mediante la evaluación del nivel de compromiso afectivo, continuo y normativo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A, empleando una metodología de diseño no experimental de tipo descriptiva porque se observaron los hechos sin intervenir en ellos, utilizando como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta y cuestionario basada al modelo de Allen y Meyer de 1991 con escala de Likert, su población estuvo constituida por 230 colaboradores obteniendo una muestra de 50 colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A. en la ciudad de Chiclayo llegando a la conclusión que el compromiso afectivo de los colaboradores, es reconocida en base a la identificación con los objetivos de la organización y el deseo de permanencia, siendo la que más beneficia a la empresa; en el compromiso continuo los colaboradores notan que renunciar implica riesgos es por ello que tienen la necesidad de seguir en la empresa; por otro lado en el compromiso normativo se identificó que el colaborador tiene una obligación moderada para seguir trabajando, lo cual implica que las empresas deben llevar a cabo buenas políticas y estrategias que permitan el bienestar y compromiso de sus colaboradores.

La investigación sirvió como conocimiento práctico; porque se enfoca a tres tipos de compromiso los cuales son: continuo, normativo y afectivo, el cual le permite conocer al colaborador, brindándole un ambiente adecuado y todos los recursos necesarios, donde las políticas no solo velen por el bienestar de la empresa sino también de sus colaboradores, de esta manera comprometer al colaborador con la empresa.

Vinces (2018) en su tesis para obtener su título profesional denominado “Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución

financiera CMAC Piura – Chiclayo 2018”, nos indica que su objetivo fue proponer un plan de engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC, su investigación fue no experimental, para obtener los datos se utilizó la técnica e instrumento de la encuesta y cuestionario la cual fue aplicada a una población de 55 trabajadores; llegando a la conclusión que el nivel de engagement en los colaboradores es bajo con un 63.6%, porque no mantienen un estado positivo en relación a sus actividades que realizan; con respecto al nivel de productividad el 50.9% de los colaboradores manifiestan que es baja y/o mala, es por eso que la institución financiera pierde competitividad en el mercado; por esta razón proponen un plan de engagement para mejorar el desarrollo personal y liderazgo de esta manera mejorar la productividad.

La investigación sirvió como conocimiento práctico porque se demostró que el engagement es bajo lo cual genera que exista una baja productividad el cual ocasiona muchas veces que las empresas pierdan competitividad en el mercado, es por ello importante aplicar estrategias que permitan el desarrollo del colaborador de manera que genere un vínculo entre colaborador y empresa para el cumplimiento de los objetivos.

Cumpa (2015) en su tesis para obtener su título profesional denominada “Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo – 2015”, nos indica que su objetivo fue determinar las diferencias en el engagement laboral entre los colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo - 2015, su metodología de la investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, su población estuvo conformada por 65 colaboradores de todas las empresas de estudio; para la recolección de datos utilizaron como técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario llegando a la conclusión que los colaboradores presentan diferentes niveles de engagement laboral debido a que se relacionan directamente con el estilo de liderazgo y el clima organizacional de cada empresa, por otro lado también se encontró que los colaboradores presentan diferentes criterios para medir su compromiso laboral en base a la remuneración salarial.

La investigación sirvió como conocimiento práctico porque los colaboradores que presentan diferentes criterios para medir su compromiso laboral en base a su remuneración, reflejando así su falta de compromiso en la organización, por esta razón es importante promover acciones, como capacitaciones, reconocimientos,

entre otras actividades con el objetivo de lograr una relación más cercana con el colaborador.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Engagement laboral o compromiso organizacional

Se entiende por engagement laboral al compromiso que asume los colaboradores dentro de una empresa, como los dice Salanova y Schaufeli (citado en Cárdenas 2014) el engagement “se relaciona con el enamoramiento al trabajo, como una perspectiva creciente que promueve la salud y un estado de completo bienestar físico, mental y social de manera que promueve el bienestar y felicidad de los trabajadores” (p. 35).

Esto hace referencia a que el colaborador se identifica con la organización creando un vínculo fuerte; permitiéndole participar activamente en ella y a la vez demostrar su interés y felicidad cuando realiza sus actividades, es la forma de como un colaborador se identifica y defiende los intereses de la empresa con una convicción nata.

1.3.1.1. Dimensiones de Engagement laboral

1. Vigor

Salanova y Schaufeli (citado en Cárdenas 2014) vigor es la fuerza, resistencia mental y energía que tiene una persona para afrontar ciertas las actividades diarias, dentro de entorno laboral, es la motivación que uno tiene para realizar sus tareas, siempre el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo, y no pensar que esta será una carga, sino todo lo contrario, un motivo de superación y orgullo, de no sentirse fatigado fácilmente y persistir en la actividad aunque aparezcan dificultades y complicaciones (p. 62).

Indicadores

a) Energía

Cros, Gray, Cunningham, Showers, & Thomas (2011) señala que los colaboradores que se sienten llenos de energía son las que tienen un excelente desempeño y rendimiento; las cuales tienen facilidad al interactuar, generan confianza, ayudan a los demás actuando con integridad (p. 9).

Esto hace referencia a que, si un colaborador se encuentra lleno de energía, este contagiará al resto lo cual es beneficioso para la entidad.

b) Habilidad

Chiavenato (2015) señala que habilidad es el arte de saber hacer, implica destacar en alguna práctica (física o mental) y se adquiere mediante la práctica y entrenamiento” (p. 149). La habilidad es la manera en la que nos desempeñamos, cada individuo puede desarrollar distintas habilidades, las cuales son fortalecidas por la continuidad de su aplicación o sumando más conocimientos.

c) Tiempo de trabajo

“Se refiere al tiempo de trabajo que tienen los colaboradores en la empresa, quienes han alcanzado éxitos personales y han superado inconvenientes, porque mientras más tiempo permanezca un colaborador en la empresa, más perfecciona su trabajo” (Martinez, 2009, p. 6).

2. Dedicación

Salanova y Schaufeli (citado en Cárdenas 2014) en su investigación afirma que dedicación es el nivel de significado que tiene el trabajo para la persona, es la importancia que le da el colaborador a sus actividades y el compromiso que le pone al realizarlas, es sentirse orgulloso, entusiasmado, por pertenecer a la empresa, es el alto reto percibido por el trabajo e inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral” (p. 63).

Tener una dedicación alta significa que los colaboradores se sienten felices en su lugar de trabajo, comprometidos con tus actividades diarias, identificados con los objetivos de la empresa, orgullosos de lo que hacen cada día, y si el personal solo trabaja sin motivación y compromiso, se estaría hablando de baja dedicación, la cual puede afectar la producción de la empresa.

Indicadores

a) Innovación

Cambiar, modificar, mejorar, crear una idea es hablar de innovación, según Bordas (2016) afirma que “innovación es el grado en que los miembros

perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, procedimientos y métodos en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone” (p. 27). Las empresas hoy en día apuestan por la innovación, porque esto facilita y permite su permanencia en el mercado, de lo contrario se quedarían en el olvido y por lo mismo desaparecerían. Los innovadores siguen tendencias, modas, actualizaciones, etc. que son indispensables en el campo laboral, y para lograrlo cada persona debe estar en constante capacitación para estar informados, sin importar el área en el que se desempeña.

b) Entusiasmo

Bordas (2016) manifiesta que el entusiasmo es el estado que genera en las personas a ser creativos y sacar provecho a las situaciones que se muestren en la organización, se puede dar por un ambiente laboral agradable, en el cual las personas se desenvuelvan armoniosamente, sintiéndose bien con cada actividad desarrollada, un lugar en el cual se desea permanecer y además te incite a participar en tus tareas diarias.

c) Reconocimiento

Es una acción de apreciación de otro, e incluso, el mismo valora el trabajo realizado; puede ser el contacto físico, verbal y no verbal, por ejemplo, un apretón de manos, unas palabras por su buen trabajo; generando que el receptor se sienta bien cuando los recibe (Chiavenato, 2015).

El reconocimiento que las personas reciben por sus buenas acciones, permite que los otros apunten a ese camino, siempre buscando la forma de ser mejores y apostando porque hoy seamos mejores que ayer. Reconocer y celebrar el triunfo o dedicación de otros o de nosotros mismos, nos impulsa a seguir creciendo como persona o empresa.

3. Absorción

Salanova y Schaufeli (citado en Cárdenas 2014) manifiestan que absorción es estar concentrado en el trabajo y feliz, de manera que cueste abandonarlo, porque es una situación placentera donde el tiempo pasa “volando” y uno se “deja llevar” por el trabajo, olvidando lo que pasa alrededor” (p. 63).

Los colaboradores que disfrutan de sus actividades dentro de una empresa, y no miden el tiempo que les toma en hacerlo, porque lo hacen con satisfacción, motivación y compromiso que tienen para con la empresa. Para lograr que los colaboradores lleguen a experimentar este nivel, se deben dar ciertas condiciones por la empresa, entre ellas, gozar de un buen clima laboral, remuneraciones salariales de acorde al mercado, entre otras. Una alta absorción laboral significa que colaborador y empresa caminan alineados a los mismos objetivos, por lo mismo ambos son los beneficiados.

a) Satisfacción

Bordas (2016) afirma que él se refiere a un clima de trabajo agradable, con el cual las personas se sienten bien y despierta su deseo de permanecer y colaborar” (p. 31). La satisfacción de un colaborador está relacionada con el compromiso que tiene la empresa con él, a mayor compromiso, mejor satisfacción del empleador y por lo tanto mejor será su desempeño dentro de la organización. No es lo mismo realizar tus actividades laborales por obligación, que realizarlas de manera comprometida, mostrando satisfacción y orgullo por la empresa, y por las actividades que ésta realiza.

b) Concentración

Bordas (2016) afirma que es la acción y efecto de concentrar o concentrarse, separando la información que no es necesaria y focaliza la atención en la que es relevante, durante un periodo prolongado, logrando así nuevos estímulos donde la persona está más alerta a lo que hace. Sin embargo, es importante que toda empresa brinde los recursos adecuados y un buen ambiente laboral a sus colaboradores, donde sienta que su trabajo es valorado, brindándole la confianza y las herramientas para realizar sus actividades de la mejor manera; de lo contrario su desempeño será bajo y los errores serán cotidianos a causa de su falta de concentración.

c) Autorrealización

Chiavenato (2015) señala que es el desarrollo de sus aptitudes y capacidades debido a que reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y así crecer continuamente a lo largo de la vida, lo cual genera orgullo y felicidad porque logra sus aspiraciones,” (p. 241). Las personas aprendemos algo nuevo cada día, nos

perfeccionamos en nuestras actividades consecutivas, exigirse más como profesional, permite encontrar nuestra razón de ser dentro de la empresa. Tener un espacio en el que nos permita crecer como personas, profesionales, mostrando lo mejor de nosotros es indicio de que vamos por buen camino, un camino hacia la autorrealización, al que todos debemos aspirar.

1.3.2 Importancia del engagement laboral.

Salanova & Schaufeli (2004) manifiestan que engagement laboral juega un rol muy importante en las organizaciones debido a que es un elemento central en la gestión de Recursos Humanos porque cuida a los colaboradores, al ser el “corazón” de las empresas, quienes manifiestan una conexión efectiva y enérgica con su trabajo, siendo capaces de afrontar nuevos retos y desafíos que se presentan en el ámbito laboral.

1.3.3 En que influye el engagement.

Las consecuencias del Engagement se refiere a las actitudes que tienen el colaborador hacia el trabajo, la organización, desempeño en las tareas y la salud; los colaboradores engaged cuando se les compara con los que no lo son, son más leales, están satisfechos con su trabajo, tienen menos intenciones de dejar su trabajo por otra empresa; asimismo, son más productivos y proactivos contagiando sus actitudes a los demás porque tienen iniciativa personal al tener altos niveles de motivación para tomar nuevos retos y aprender nuevas cosas, en otras palabras el engagement es lograr conductas que van más allá de los comportamientos esperados por un colaborador estándar (Salanova & Schaufeli, 2004).

1.4. Formulación del problema.

Al transcurrir de los años, la reputación de la gestión pública se ha debilitado por diferentes situaciones que se presentan constantemente, como la mala calidad de servicio, por una deficiente atención, por esta razón se analizó cual es el nivel de engagement o compromiso de sus colaboradores, de esta manera conocer que factores influyen en los colaboradores, para fortalecer el vínculo entre empresa y colaborador.

¿Cuál es el nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

1.5.1 Importancia.

La presente investigación es importante porque busca medir el nivel de engagement laboral de esta manera poder lograr que las instituciones conozcan a sus colaboradores e identificar que factores necesitan mejorar, para desarrollar estrategias que logren compromiso para mantener un ambiente adecuado y que las instituciones públicas y privadas puedan ofrecer un buen servicio al usuario.

1.5.2 Justificación.

Teórica

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo con el propósito de utilizar la teoría, descritas por diferentes autores reconocidos, que han servido para ampliar conocimientos de la variable engagement laboral, según los autores Salanova y Schaufeli (citado en Cárdenas 2014), logrando así explicaciones a distintas situaciones que se presentan en las empresas lo cual genera problemas en el entorno laboral, donde puede ocasionar que los colaboradores no se involucren con la organización; ocasionando un bajo desempeño, poca participación, entre otros aspectos; por esta razón es importante conocer el Engagement laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque porque permitirá conocer su compromiso de los trabajadores y de esta manera brindar recomendaciones para una mejora continua de la organización y colaboradores.

Metodológica

El presente estudio se desarrollará mediante técnicas de investigación utilizando como instrumento el cuestionario, que fueron validadas por expertos, para obtener datos reales y confiables para el logro de nuestros objetivos, además el estudio fue no experimental por no manipulo la variable.

Social

El presente estudio tiene como resultado favorable porque se obtuvo información que permitió identificar cuáles son las necesidades de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque y así aportar con posibles recomendaciones; por otro lado, la presente investigación puede servir de referencia para otras investigaciones que sirvan para mejorar el engagement laboral en las organizaciones.

1.6. Objetivos.

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de Engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.

1.6.2. Objetivo específico

Medir el nivel de vigor en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.

Medir el nivel de dedicación en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.

Medir el nivel de absorción en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.

CAPÍTULO II

2.1. Tipo de la investigación.

2.1.1 Descriptivo.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta que “la investigación descriptiva busca detallar propiedades, características y perfiles de grupos, comunidades, personas, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un estudio (...); para medir o recoger información sobre las variables que se está investigando” (p, 92).

La presente investigación será descriptiva porque describe situaciones que se presentan en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque con el fin de conocer el engagement en los colaboradores.

2.1.2 Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señala que el enfoque cuantitativo se utiliza la recolección y análisis de datos en base al calculo numerico y uso de la estadística, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías llegando a una serie de conclusiones. (p,4). Por este motivo la presente investigación es de enfoque cuantitativo porque se recopilará datos para medir su nivel de engagement, haciendo uso de la estadística, para llegar a una serie de conclusiones.

2.2. Diseño de la investigación.

2.2.1 Diseño no experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que “el termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema; por este motivo es importante seguir una secuencia de pasos de manera que el estudio realizado brinde aportes significativos.

2.2.2 Investigación no experimental.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que “en la investigación no experimental solo se observan situaciones ya existentes; donde las variables independientes ocurren naturalmente y no es posible manipularlas, porque no existe una intervención directa sobre dichas variables, debido a que ya ocurrieron, al igual que sus efectos” (p. 152). Es por eso que la presente investigación es no experimental porque solo

se observará situaciones en su contexto natural sin intervenir, para posteriormente analizarlo.

2.3. Población y muestra.

2.3.1 Población

Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta que “se llama universo o población a cualquier conjunto de elementos que tienen las mismas particularidades de los que se desea obtener información, pero no necesariamente está formada por personas” (p. 174).

La población está conformada por 73 colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque y por ser pequeña se trabajó con toda la población.

Tabla 1

Población de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque

Áreas de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.	Total de colaboradores
Gerencia regional – GRED	4
Nombrados	22
Designados	8
Destacados	8
Contraloría	2
MINEDU	1
Contrato por funcionamiento	5
Contrato administrativo de servicios CAS	23
Total	73

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Variable.

Engagement laboral

Salanova y Schaufeli (citado en Cárdenas 2014) afirma que el engagement “se relaciona con el enamoramiento al trabajo, como una perspectiva creciente que promueve

la salud y un estado de completo bienestar físico, mental y social de manera que promueve el bienestar y felicidad de los trabajadores” (p. 35).

2.5. Operacionalización de variable.

Tabla 2*Cuadro de operacionalización de variable*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Engagement laboral	Vigor	Energía	1. ¿En su trabajo se siente lleno de energía (es capaz de ayudar, interactuar y tener un buen desempeño)? 2. ¿Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo? 3. ¿Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas?	Encuesta/ Cuestionario
		Habilidades	4. ¿Es muy perseverante en su trabajo? 5. ¿Es fuerte y dinámico en su trabajo? 6. ¿Cuándo las cosas no van bien, continúa trabajando? 7. ¿Cuándo se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar?	
		Tiempo laboral	8. ¿Su experiencia le permite realizar mejor y más rápido su trabajo? 9. ¿Su trabajo le inspira?	
	Dedicación	Innovación	10. ¿Su trabajo es retador? 11. ¿Le gusta proponer cambios y alternativas frente algún problema? 12. ¿El trabajo que realiza tiene sentido y un propósito?	
		Entusiasmo	13. ¿Está entusiasmado con su trabajo? 14. ¿Está orgulloso con el trabajo que realiza?	

		Reconocimiento	15. ¿Su trabajo es importante para la entidad? 16. ¿Su trabajo es valorado por su jefe?	
	Absorción	Concentración	17. ¿Se deja llevar por su trabajo? 18. ¿El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo? 19. ¿Cuándo está trabajando olvida todo lo que pasa alrededor de usted? 20. ¿Está dedicado a su trabajo? 21. ¿Le es difícil desconectarse del trabajo?	
		Satisfacción	22. ¿Se siente feliz por el trabajo que realiza? 23. ¿Es feliz cuando se concentra en su trabajo?	
		Autorrealización	24. ¿Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones?	

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para toda investigación es necesario utilizar técnicas de recolección de datos porque nos ayudan a obtener datos importantes y poder realizar un estudio, entre ellas tenemos: la encuesta, entrevista, observación, entre otros; de las cuales utilizaré la encuesta y cuestionario.

2.6.1 Técnicas

2.6.1.1 Encuesta

La encuesta es una herramienta de la recolección de datos más conocida y practicada, Baena (2014) señala que la encuesta “es una técnica de investigación donde se aplica el cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando y nos permite conocer sus valoraciones subjetivas, opiniones, creencias, etc.; datos que serán importantes para la presente investigación” (p. 101).

En la recolección de datos se utilizará la encuesta, la cual permitió recolectar datos congruentes, proporcionados por la población. Se aplicó una encuesta basada en la “escala de Likert” que consta de 24 preguntas, a los 73 colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, con la finalidad de recolectar la información relevante para cumplir los objetivos de la investigación.

La escala de Likert es un enfoque muy popularizado y vigente. El cual está constituido por un número de ítems, estos se muestran mediante juicios o afirmaciones; alcanzando que los participantes elijan una de las cinco opciones presentadas, asignándoles un valor numérico, de esta manera obtener una puntuación total (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 238).

Es una medición ordinal y en la investigación se utilizará la escala de siempre con sus cinco niveles de respuesta y con las siguientes:

1= Nunca.

2= Casi Nunca.

3= A veces.

4= Casi siempre.

5= Siempre.

2.6.2 Instrumentos.

2.6.2.1 Cuestionario

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) manifiesta que es un conjunto de interrogantes respecto a una o más variables que se van a medir; con la finalidad de recolectar datos” (p. 21).

Para la presente investigación se formuló un cuestionario, que va dirigido a toda la muestra conformada por 73 colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque y consta de 24 preguntas en la escala de Likert; sus alternativas tendrán una puntuación del 1 al 5 a fin de medir la variable, siendo necesario validarla por expertos.

2.6.3 Validez.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que la validez, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable; el cual tiene que ser coherente con la teoría, de manera que permita la recopilación de datos reales y necesarios.

La validación del instrumento fue mediante el juicio de 3 expertos conformado por: un metodólogo, un estadístico y un especialista en la materia.

Metodólogo: Dr: Onésimo Mego Núñez

Estadístico: Rodas Cobas José

Especialista en la materia: Falla Gómez Carolina

2.6.4 Confiabilidad.

La confiabilidad se demostró por medio de la aplicación de la encuesta a una prueba piloto de 10 trabajadores a través el muestreo aleatorio simple, aplicando el “Coeficiente de Alfa de Cronbach”.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	24

Fuente: Programa estadístico SPSS.

El “Coeficiente de Alfa de Cronbach es igual a 0,821, quiere decir que la validez y confiabilidad del instrumento de recopilación de datos (cuestionario) es bueno, por esta razón es confiable para la investigación porque es mayor que 0,8.

2.7 Análisis de datos.

La información obtenida se presentará a través de tablas y figuras estadísticas utilizando el software SPSS versión 25 y Excel, presentando los resultados de la información obtenida a través de las encuestas realizadas; interpretando dichos resultados para luego hacer las discusiones correspondientes en base a nuestros antecedentes y teorías; para dar recomendaciones.

2.8 Aspectos éticos

2.8.1 Criterios éticos.

Los criterios éticos que se tomó en cuenta para mi investigación son determinados por el informe de Belmont (1979) y son los siguientes:

Respeto a las personas

Los participantes de la investigación deben ser tratados como agentes autónomos, respetando sus criterios y opiniones, como también a ser protegidos; por esta razón los sujetos que son parte de la investigación deben ser voluntarios y así brindar una información adecuada.

Beneficencia

Son aquellos actos de bondad y de caridad que van más allá de la obligación estricta; de manera que permita obtener información necesaria sin causar ningún daño, prevaleciendo el bienestar de las personas sobre los fines académicos y científicos.

Justicia

Se refiere a que debe existir una equidad con las personas que brinden la información de manera que se actué con justicia tratando a todos con igualdad, dejando de lado las excepciones y preferencias, que permitan obtener un análisis justo, con el objetivo de brindar posibles soluciones a la entidad.

2.8.2 Criterios de rigor científico.

Para el presente trabajo se ha considerado los aportes de Norena, Alcatraz, Rojas y Rebolledo (2012) y son los siguientes:

Credibilidad o valor de la verdad

Es el acercamiento de los resultados de un estudio en referencia a un fenómeno observado; los cuales son considerados como reales o verdaderos por los participantes, de manera que el estudio muestre la realidad de los hechos, con la finalidad de analizar y aportar una solución.

Consistencia o dependencia

La estabilidad de los datos se puede obstaculizar debido a la complejidad de la investigación, donde no es dable la replicabilidad exacta de la investigación debido a la extensa diversidad de condiciones analizadas por el investigador; detallando el proceso de recopilación, análisis e interpretación de los datos, de esta manera revisar y comparar con las teorías previamente formuladas.

Confirmabilidad o reflexividad

La investigación debe mostrar la autenticidad de los resultados y las descripciones realizadas por los partícipes, donde sus procesos contrastan los resultados con la teoría existente sobre el tema, así como también la verificación de hallazgos por otros investigadores acerca de la identificación, limitaciones y alcances del investigador, de esta manera aportar con nuevos conocimientos.

CAPÍTULO III

3.1. Resultados

Tabla 4

Edad de los colaboradores de la GRED.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30	16	22.0
31 – 40	17	23.0
41 – 50	26	36.0
51 a más	14	19.0
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

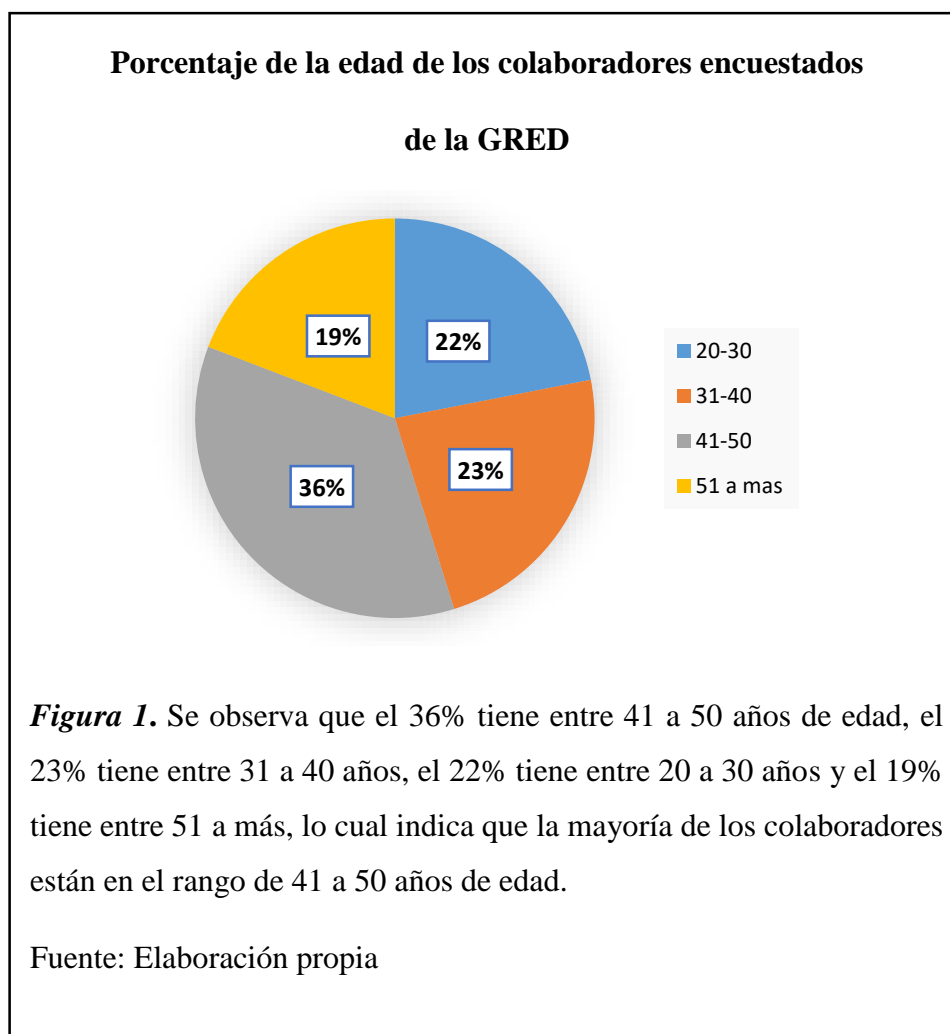


Tabla 5

Género de los colaboradores de la GRED

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	38	52.1
Masculino	35	47.9
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

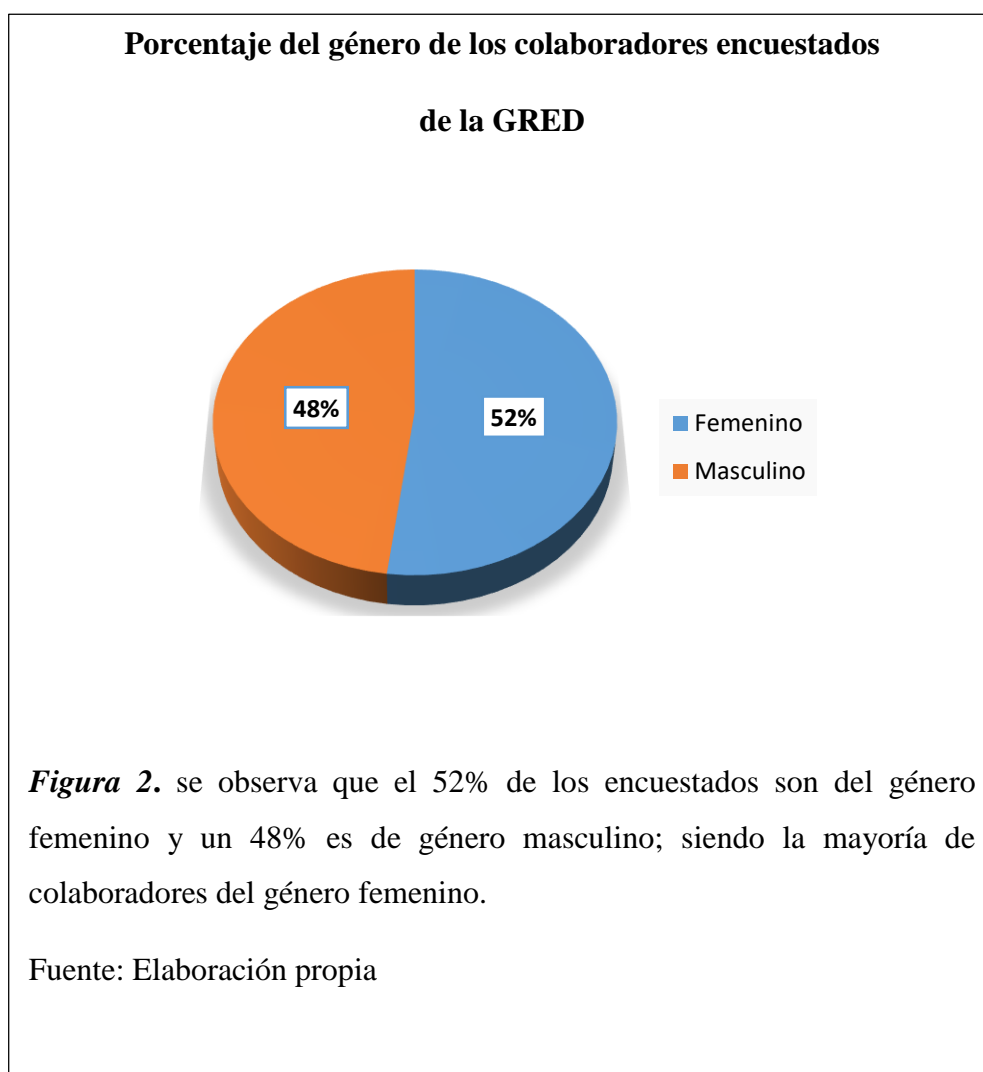


Tabla 6

¿En su trabajo se siente lleno de energía?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
A veces	16	21.9
Casi siempre	35	47.9
Siempre	22	30.1
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

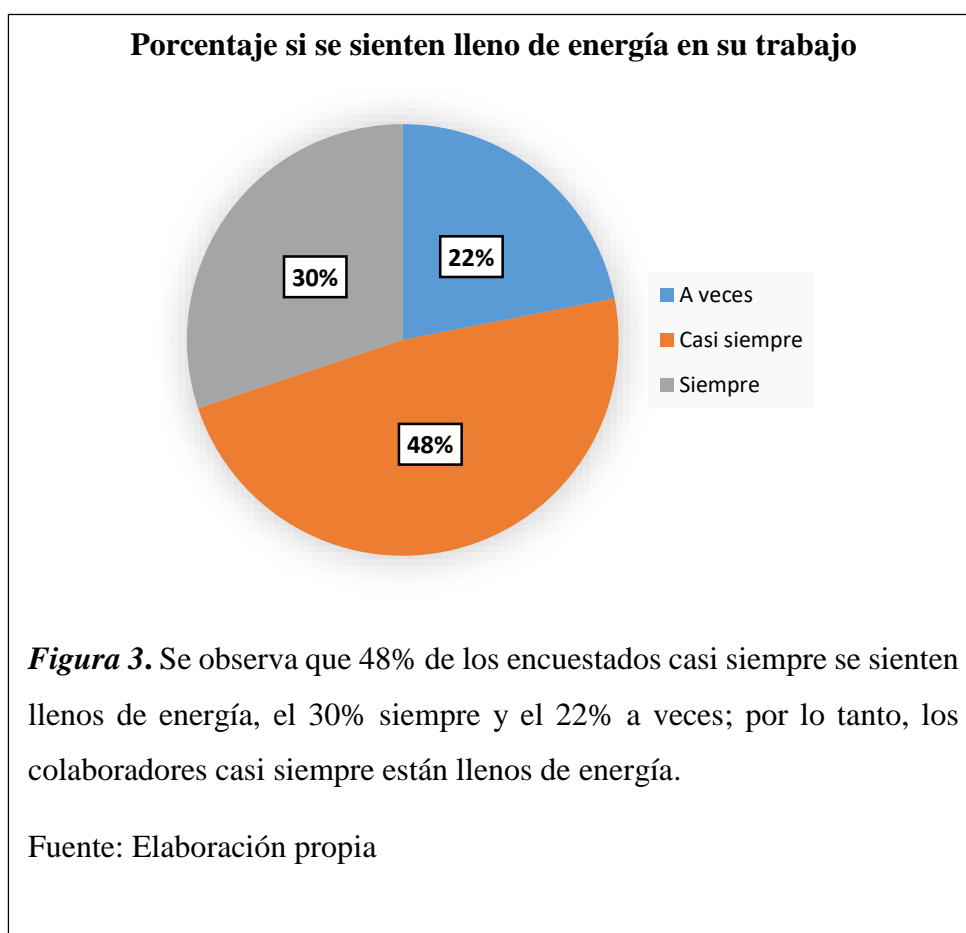


Tabla 7

¿Puede trabajar durante largos periodos de tiempo en la GRED?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	4	5.5
A veces	6	8.2
Casi siempre	37	50.7
Siempre	26	35.6
Total	73	100

Fuente: Elaboración propia

Porcentaje si puede trabajar durante largos periodos de tiempo en la GRED

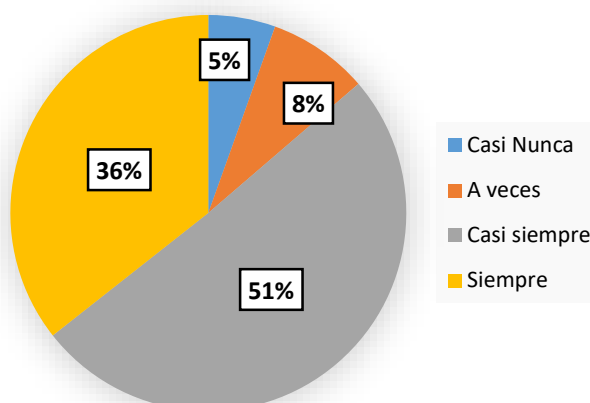


Figura 4. Se observa que 51% de los encuestados casi siempre pueden continuar trabajando durante largos periodos de tiempo, el 36% siempre, el 8% a veces y el 5% casi nunca; por lo tanto, la mayoría de los colaboradores puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Acepta sin poner excusas cuando le designan algún trabajo en la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
A veces	15	20.5
Casi siempre	33	45.2
Siempre	25	34.2
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

Porcentaje si acepta sin poner excusas cuando le designan algún trabajo en la GRED

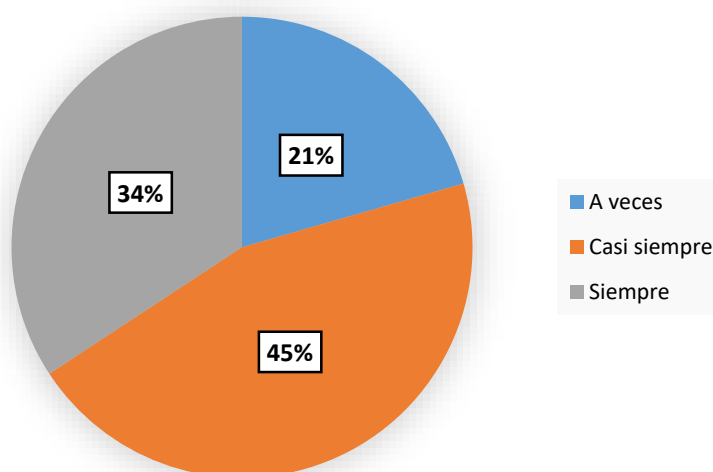


Figura 5. Se observa que 45% de los encuestados casi siempre aceptan sin poner excusas algún trabajo cuando les designan, el 34% siempre y el 21% a veces; por lo tanto, la mayoría de los colaboradores acepta sin poner excusas cuando le designa algún trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

¿Es perseverante en su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
A veces	16	21.9
Casi siempre	44	60.3
Siempre	13	17.8
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

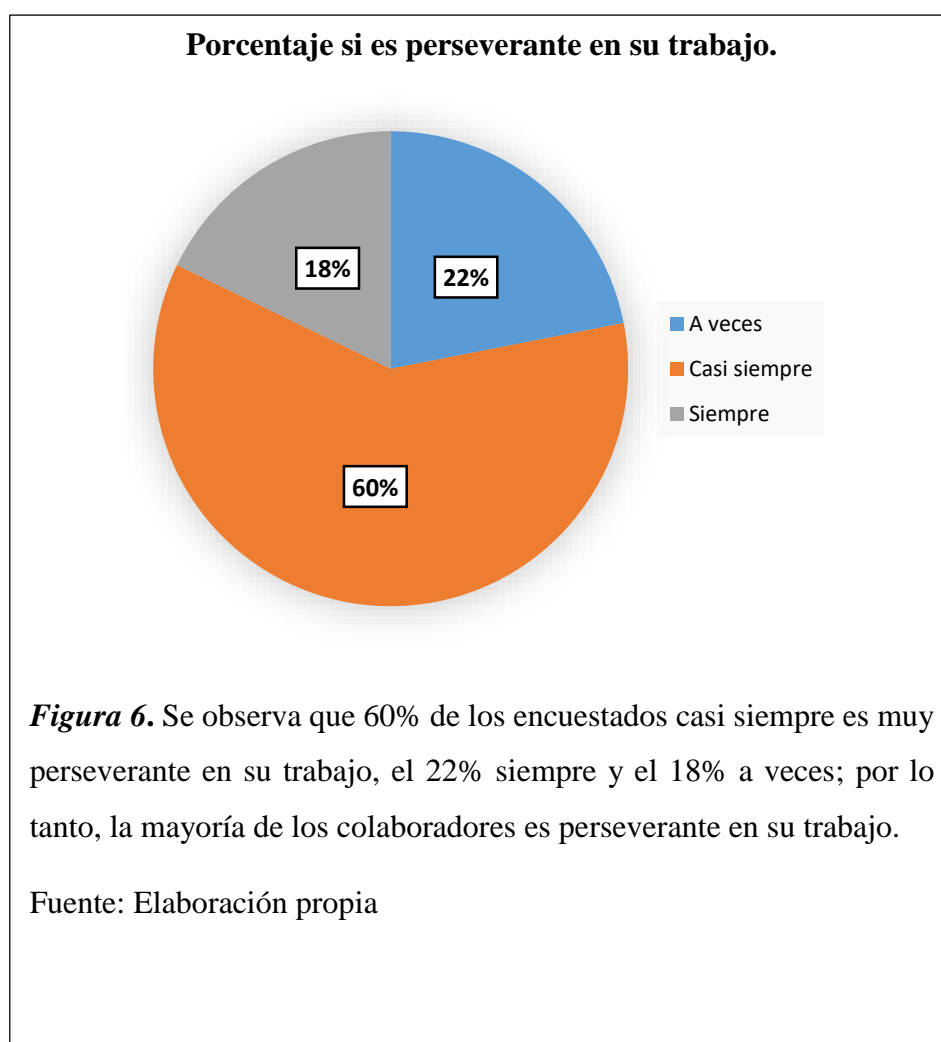


Tabla 10

¿Es fuerte y dinámico en su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	2.7
A veces	11	15.1
Casi siempre	36	49.3
Siempre	24	32.9
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

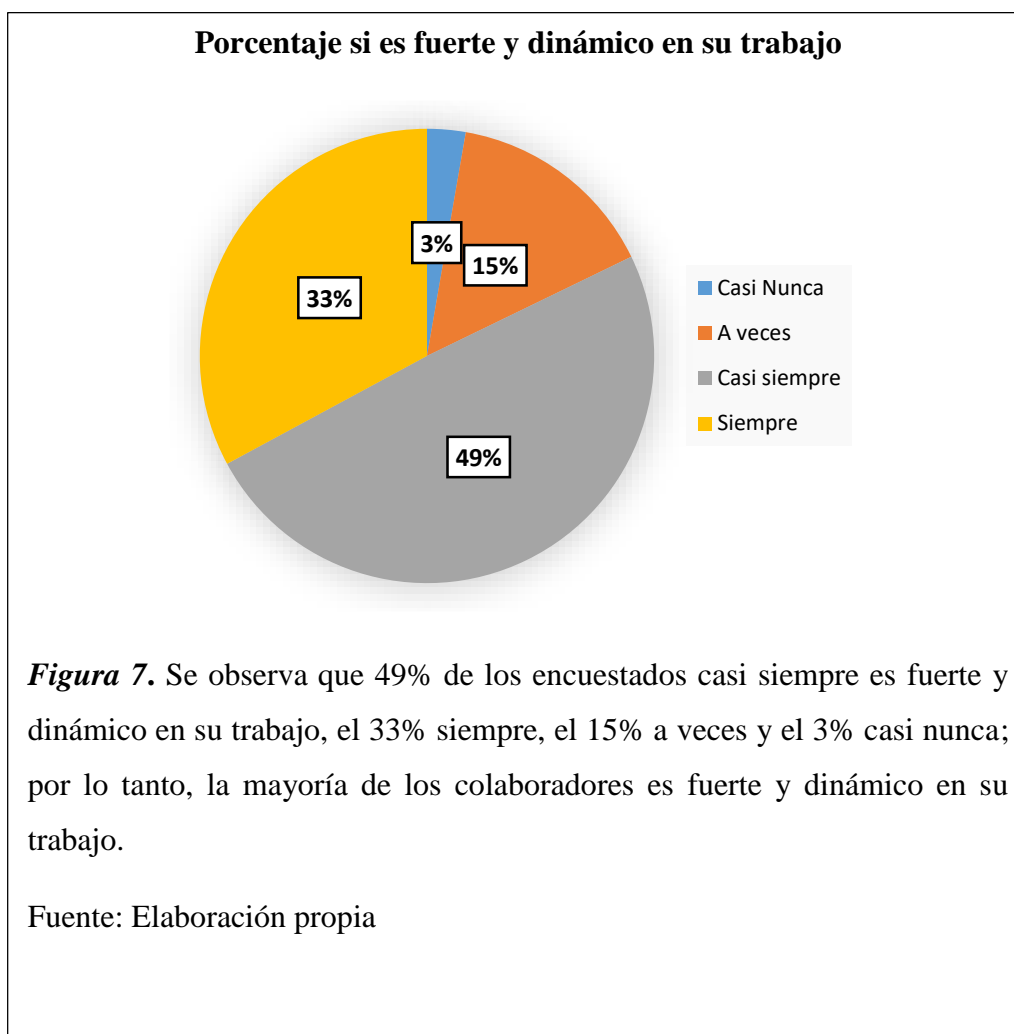


Tabla 11

Continúa trabajando incluso si las cosas no van bien en la GRED.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	4.1
A veces	20	27.4
Casi siempre	26	35.6
Siempre	24	32.9
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

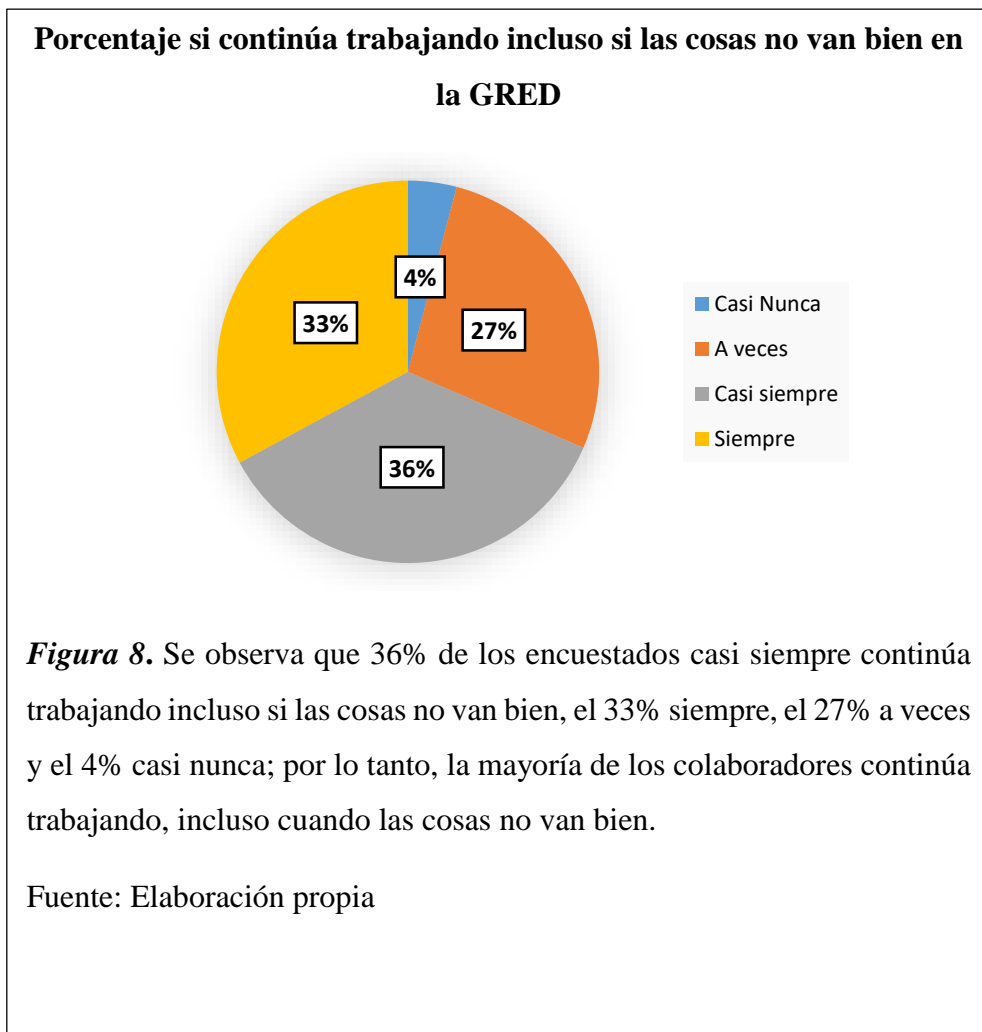


Tabla 12

¿Tiene ganas de ir a trabajar?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	1.4
A veces	35	47.9
Casi siempre	19	26.0
Siempre	18	24.7
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

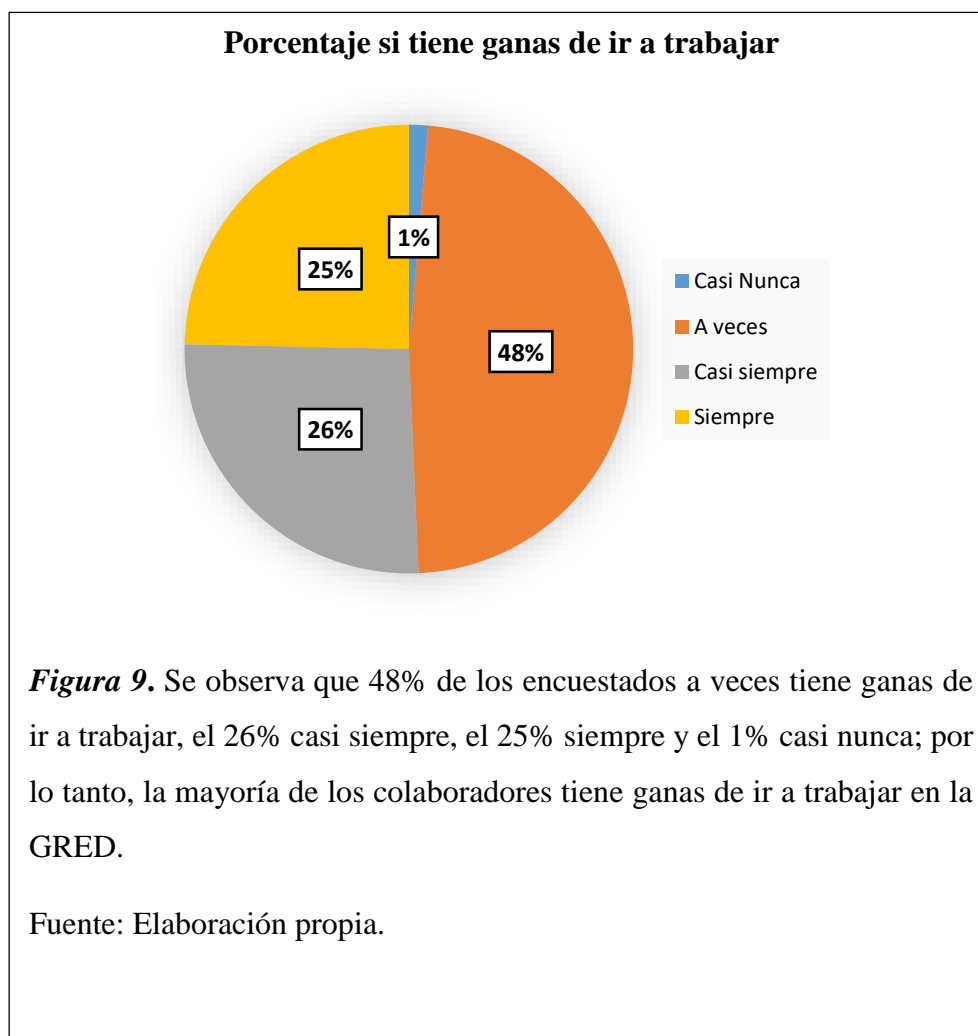


Tabla 13

Su experiencia le permite realizar mejor y más rápido su trabajo en la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	1.4
A veces	18	24.7
Casi siempre	30	41.1
Siempre	24	32.9
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

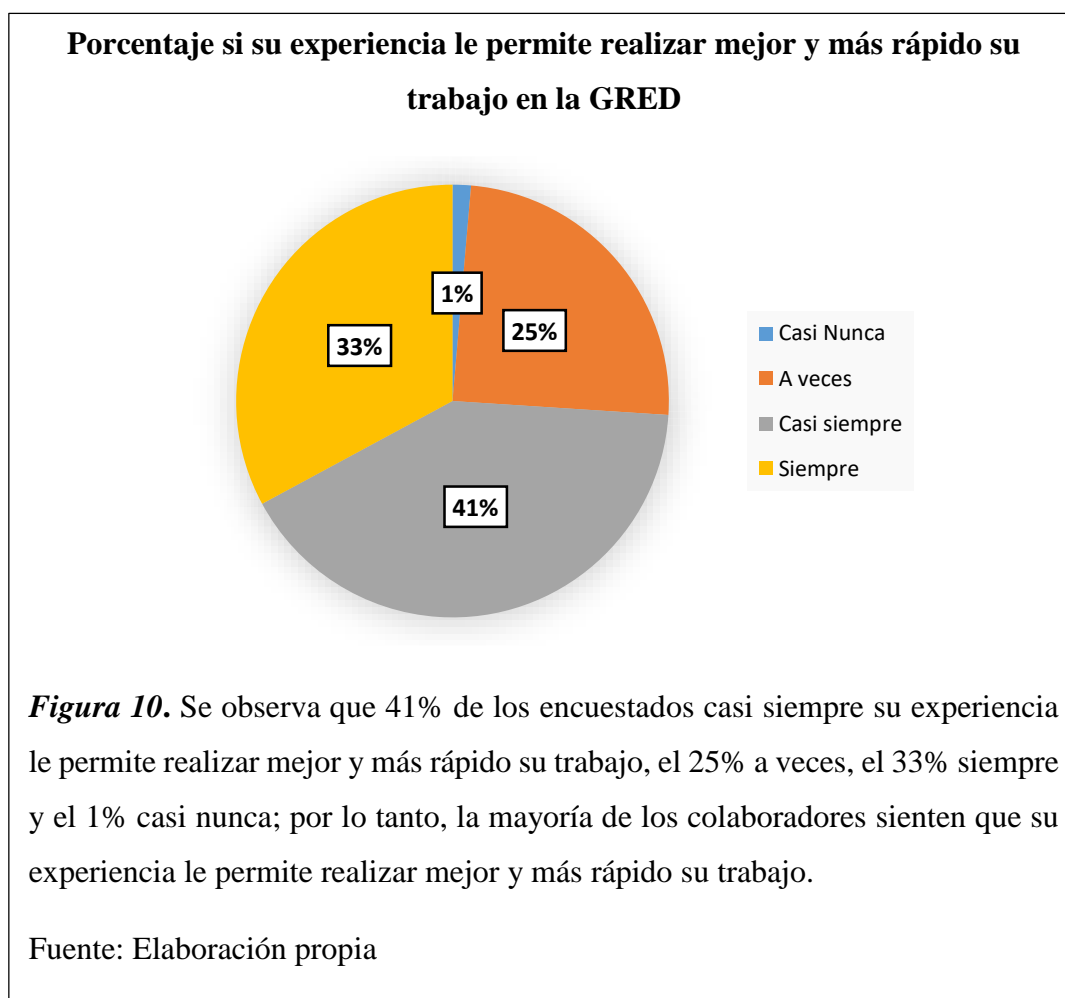


Tabla 14

¿Su trabajo le inspira?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	1.4
A veces	4	5.5
Casi siempre	41	56.2
Siempre	27	37.0
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

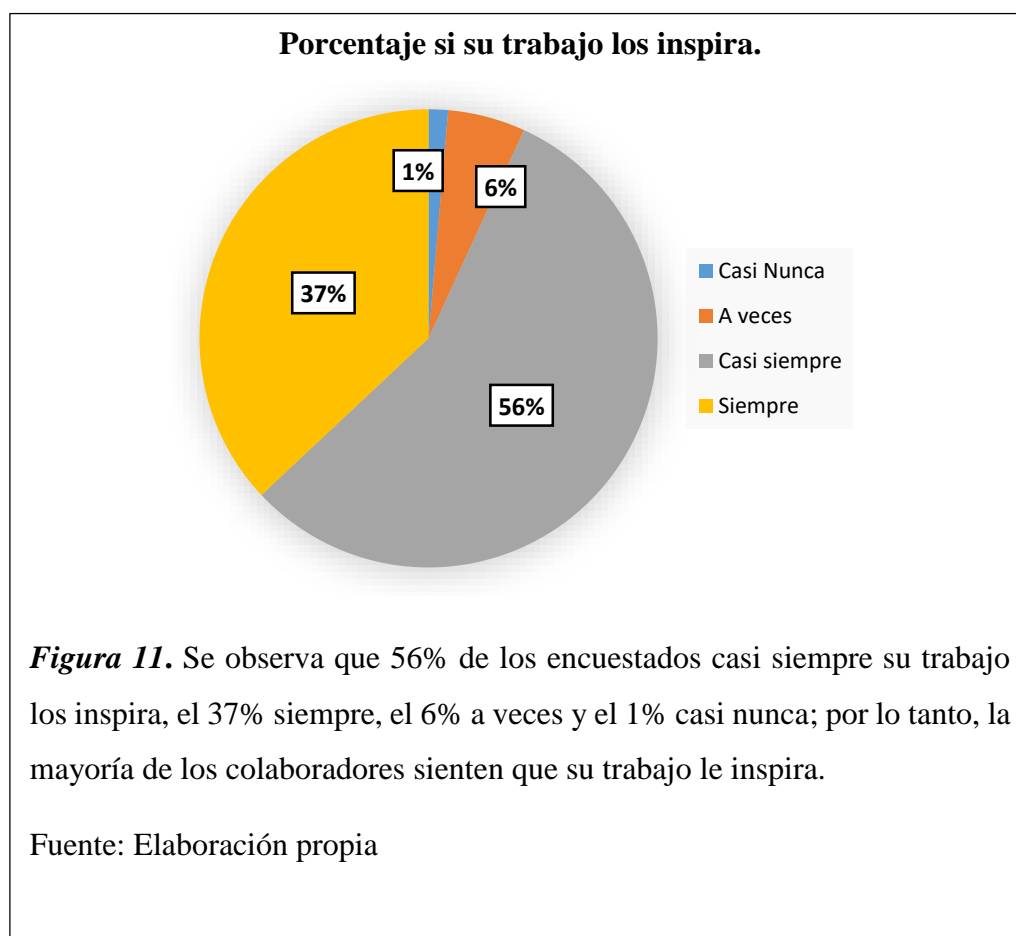


Tabla 15

¿Su trabajo es retador?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	11	15.1
A veces	28	38.4
Casi siempre	22	30.1
Siempre	12	16.4
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

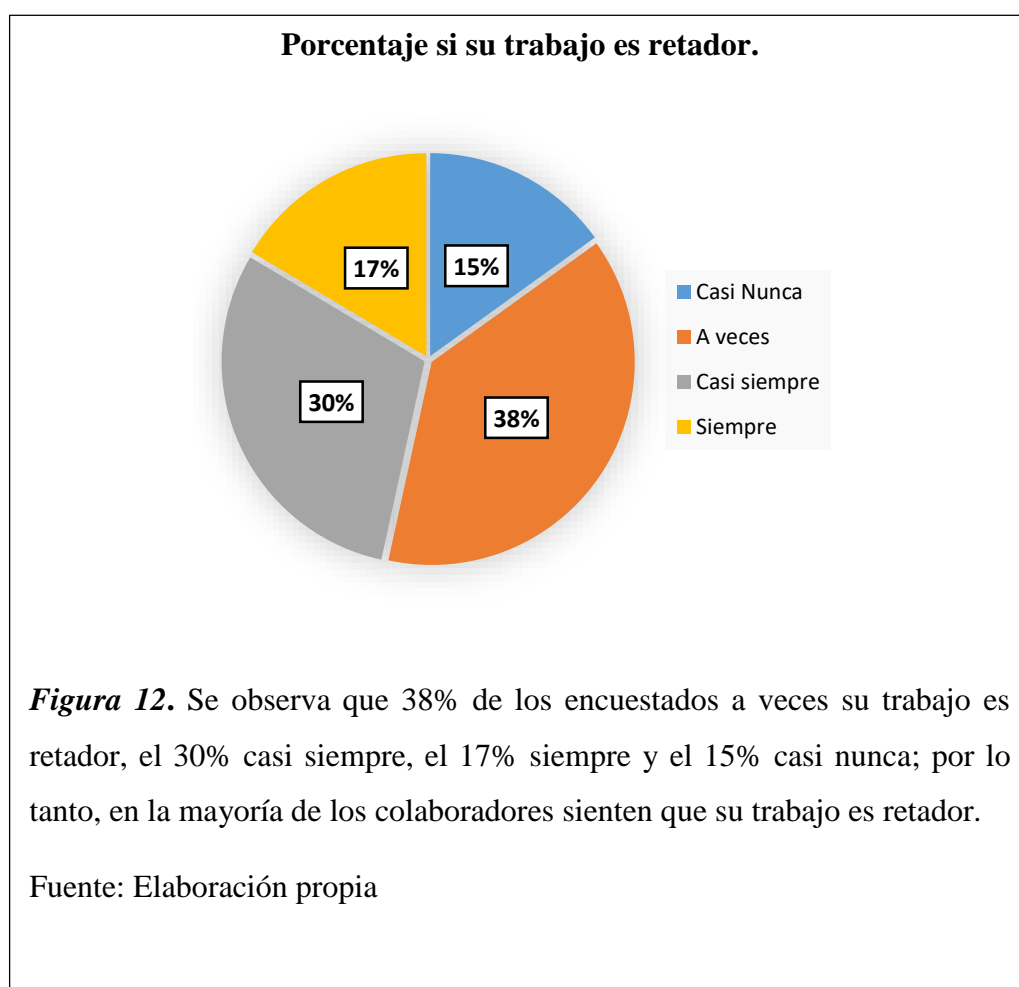


Tabla 16

Propone cambios y alternativas ante algún problema en su trabajo en la GRED.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	2.7
A veces	23	31.5
Casi siempre	45	61.6
Siempre	3	4.1
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

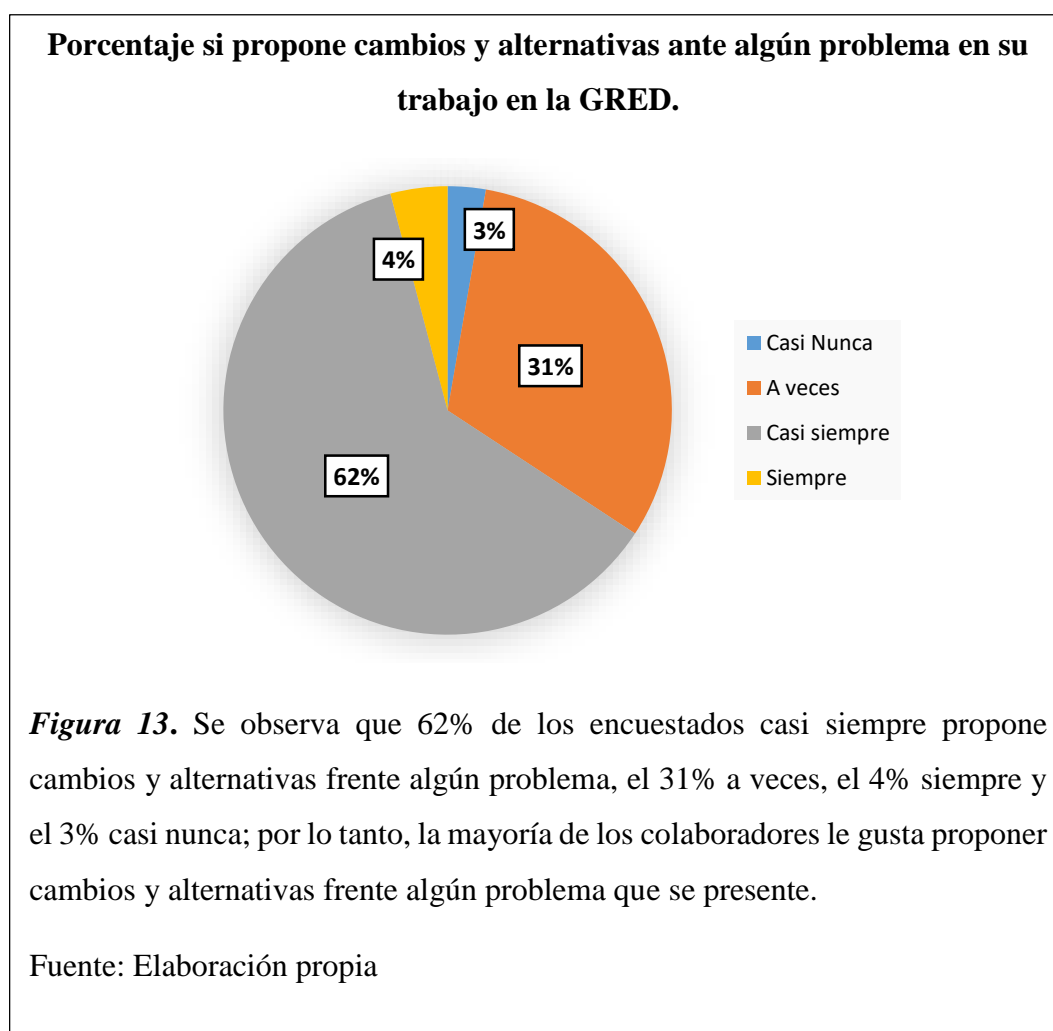


Tabla 17

¿El trabajo que realiza tiene sentido y un propósito?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	4.1
A veces	23	31.5
Casi siempre	30	41.1
Siempre	17	23.3
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

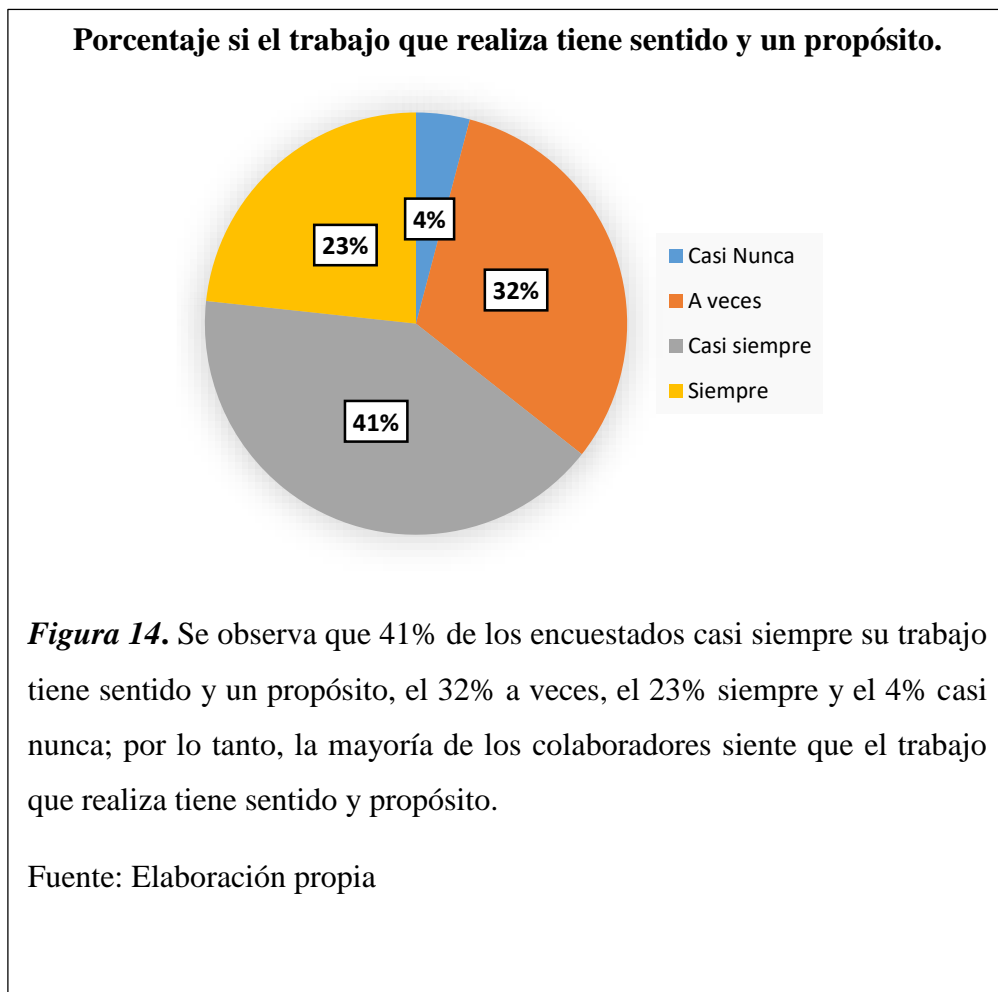


Tabla 18

¿Está entusiasmada son su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	5.5
Casi siempre	26	35.6
Siempre	43	58.9
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

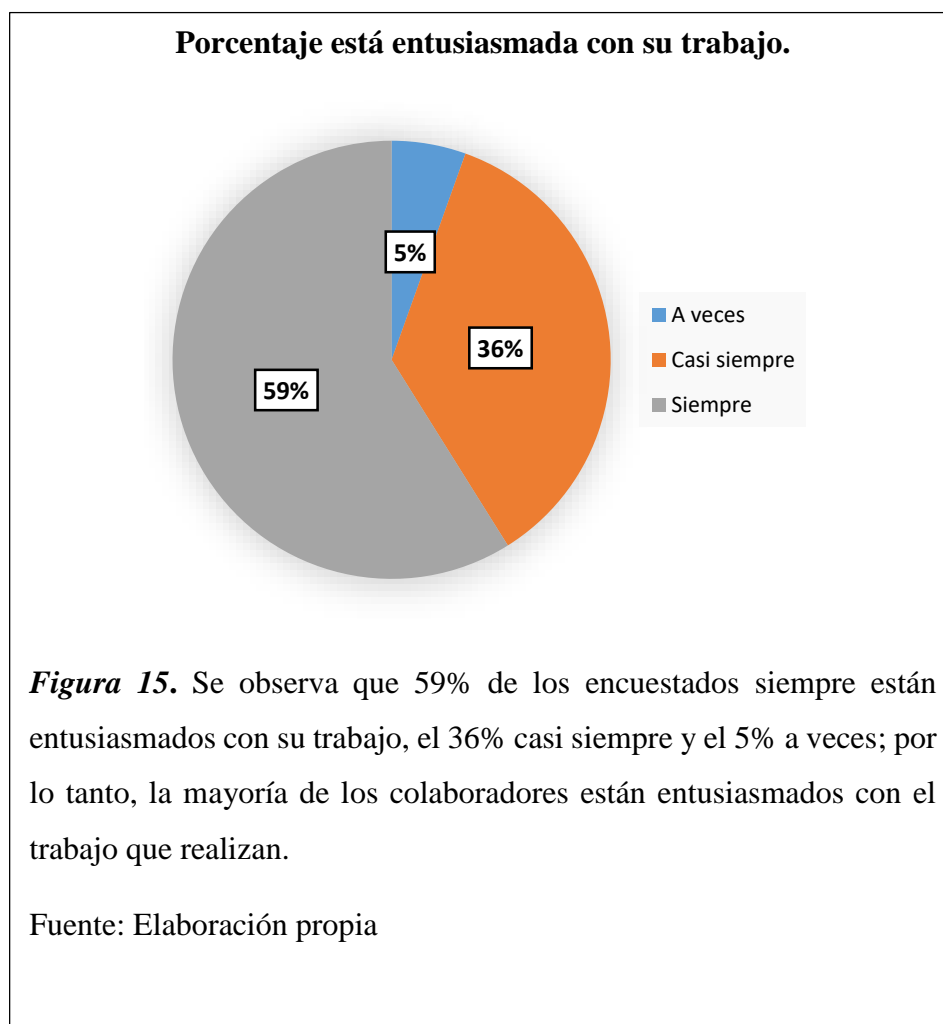


Tabla 19

¿Está orgulloso por el trabajo que realiza?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	5	6.8
A veces	21	28.8
Casi siempre	27	37.0
Siempre	20	27.4
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

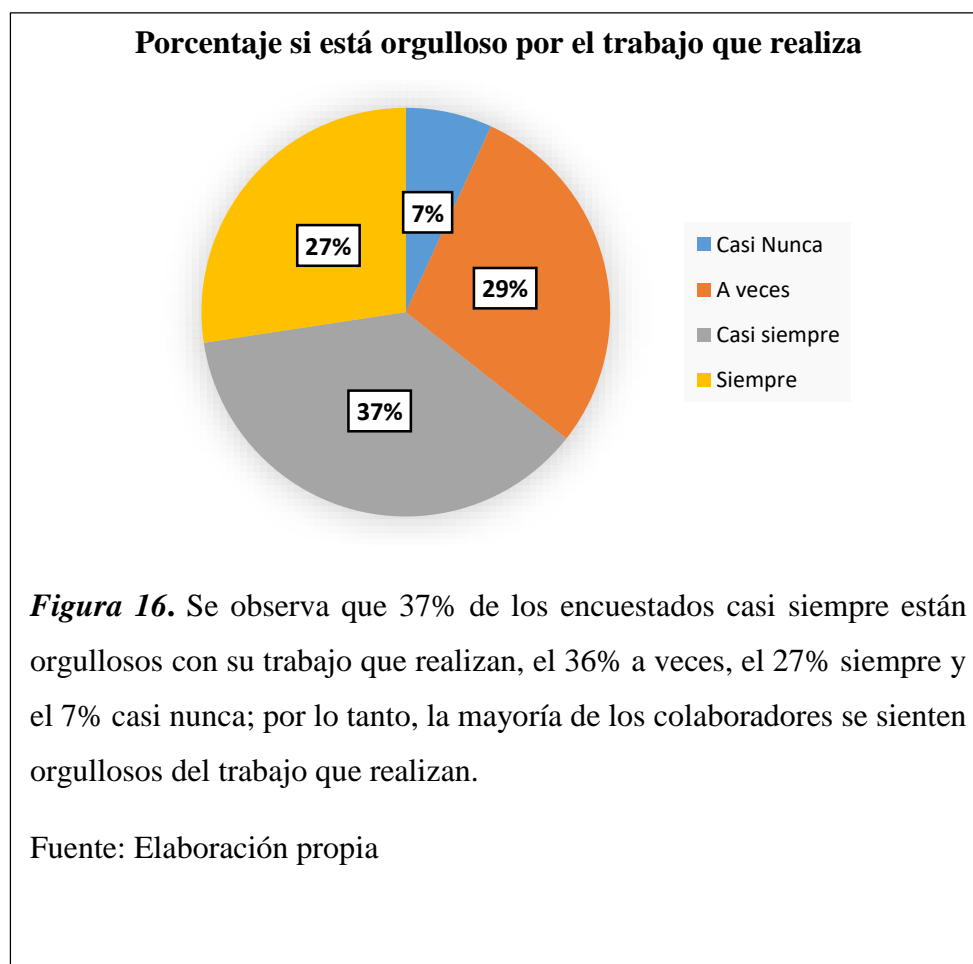


Tabla 20

¿Su trabajo es importante para la entidad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	1.4
A veces	9	12.3
Casi siempre	39	53.4
Siempre	24	32.9
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

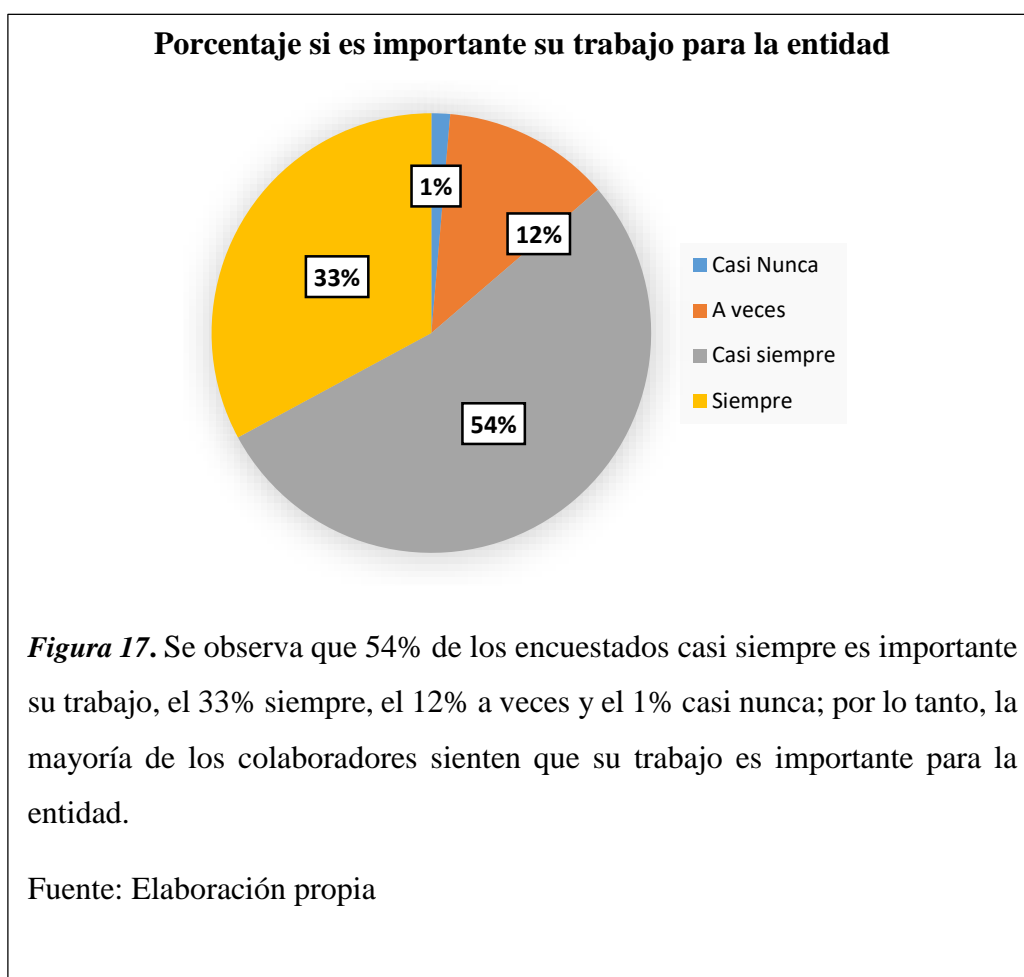


Tabla 21

¿Su jefe valora su trabajo en la GRED?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	4.1
A veces	16	21.9
Casi siempre	36	49.3
Siempre	18	24.7
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

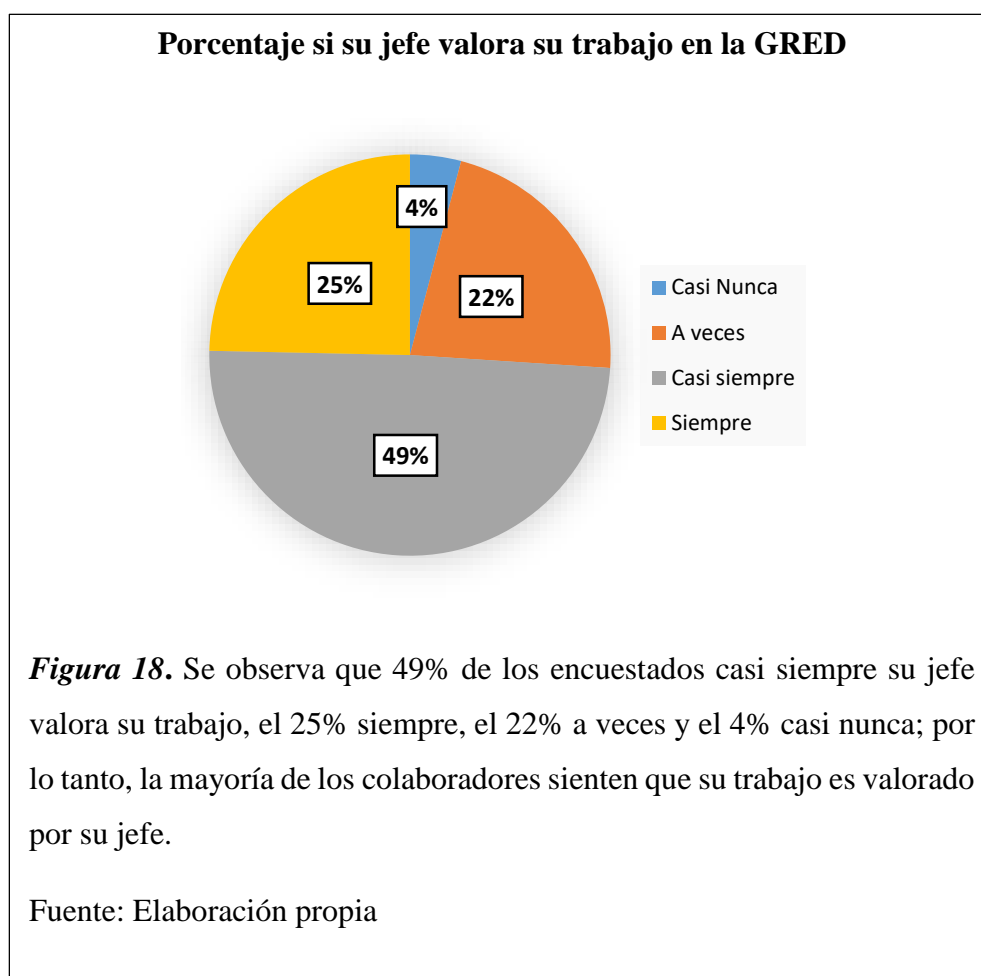


Tabla 22

¿Se deja llevar por su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	2.7
A veces	20	27.4
Casi siempre	45	61.6
Siempre	6	8.2
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

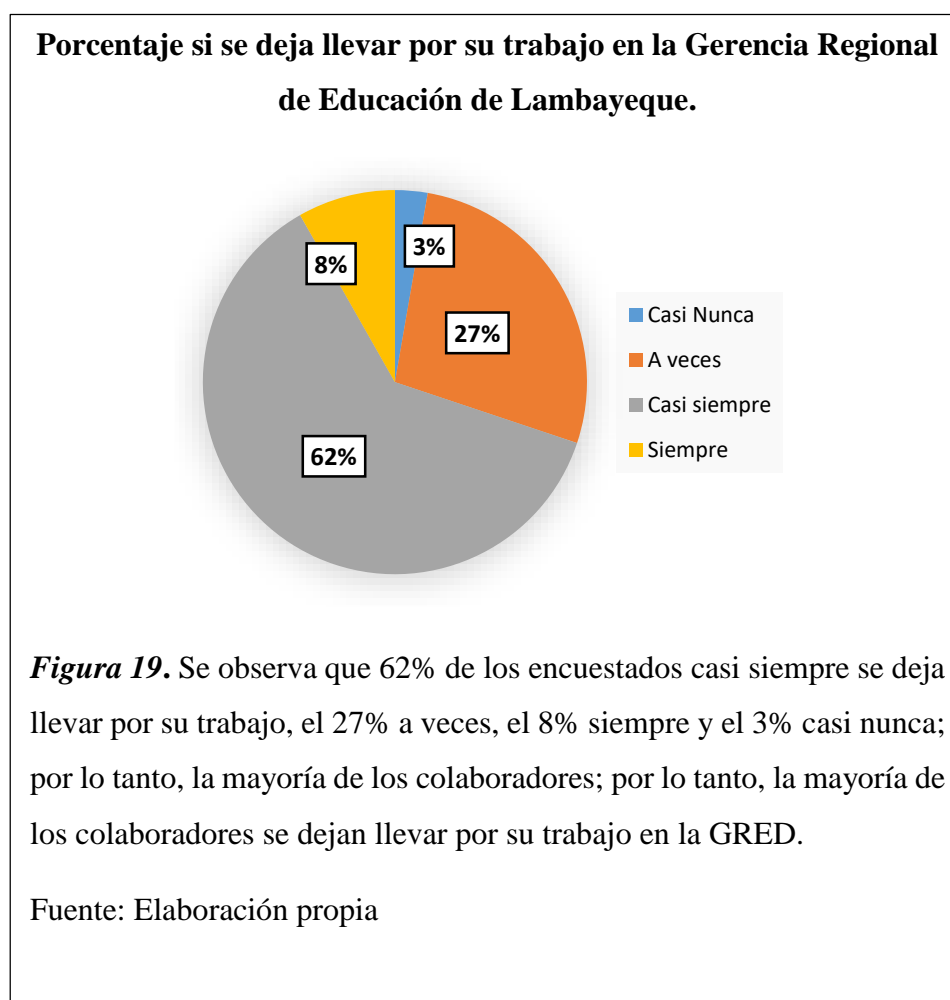


Tabla 23

Pasa rápido el tiempo al realizar su trabajo en la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	4	5.5
A veces	17	23.3
Casi siempre	26	35.6
Siempre	26	35.6
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

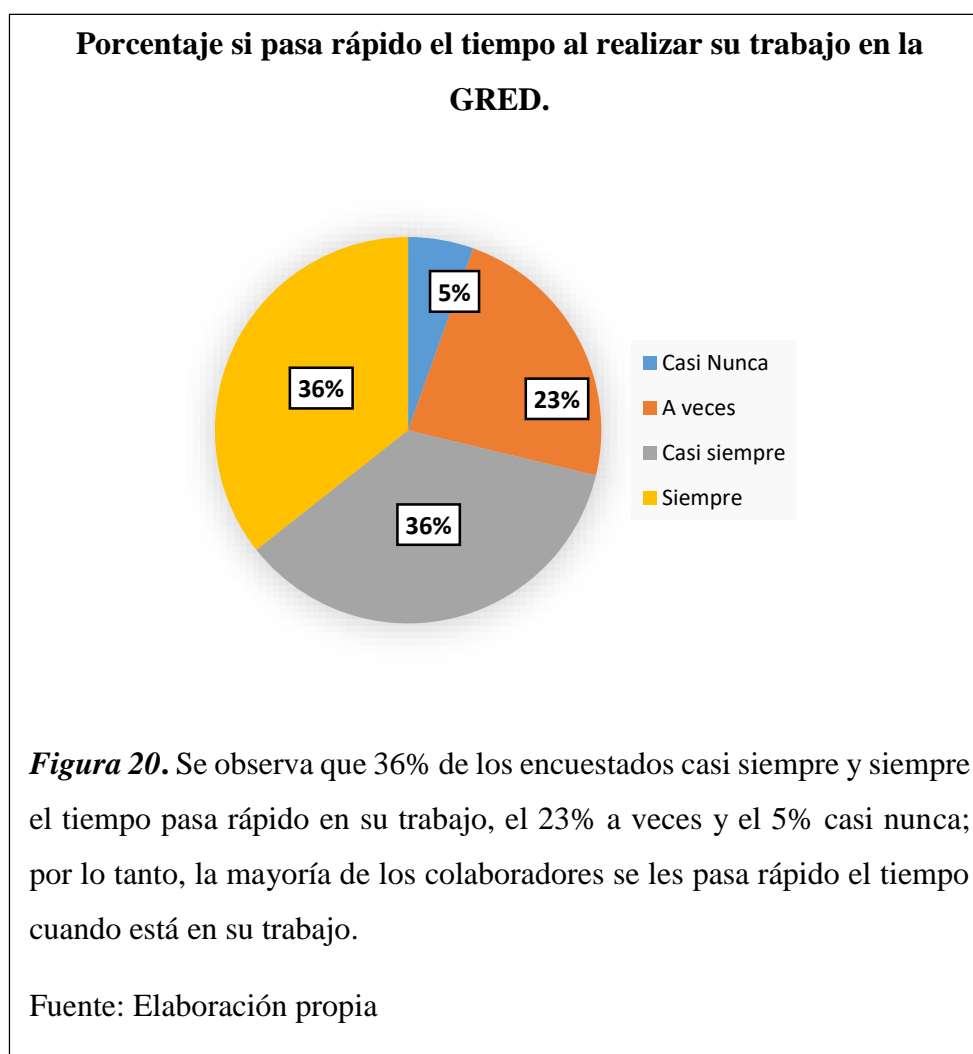


Tabla 24

¿Cuándo trabajando olvida lo que pasa a su alrededor de Usted?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	13	17.8
A veces	9	12.3
Casi siempre	33	45.2
Siempre	18	24.7
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

Porcentaje de cuando trabaja olvida lo que pasa a su alrededor de la GRED.

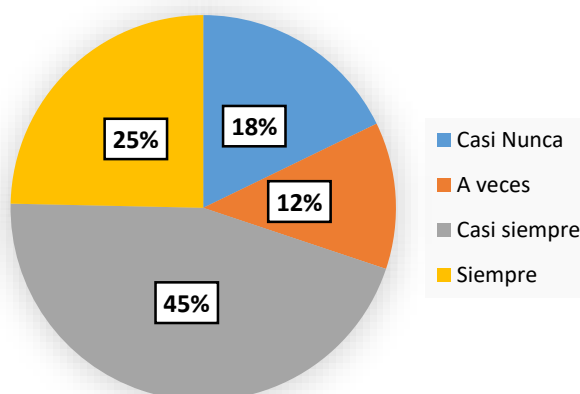


Figura 21. Se observa que 45% de los encuestados casi siempre cuando está trabajando olvida lo que pasa a su alrededor, el 25% siempre, 18% a veces y el 12% casi nunca; por lo tanto, la mayoría de los colaboradores cuando trabajan olvida lo que pasa a su alrededor.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25

¿Está dedicado a su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	13.7
Casi siempre	35	47.9
Siempre	28	38.4
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

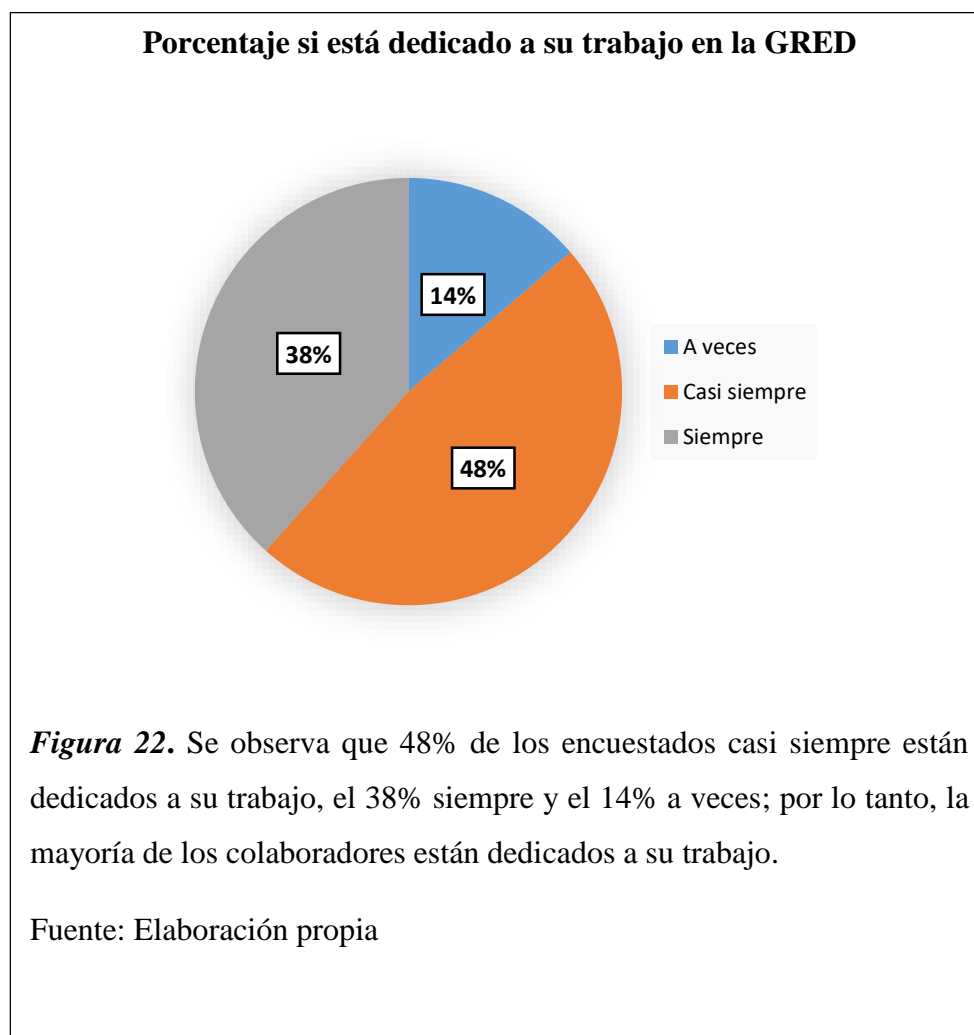


Tabla 26

¿Le es difícil desconectarse del trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4.1
Casi Nunca	17	23.3
A veces	15	20.5
Casi siempre	29	39.7
Siempre	9	12.3
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

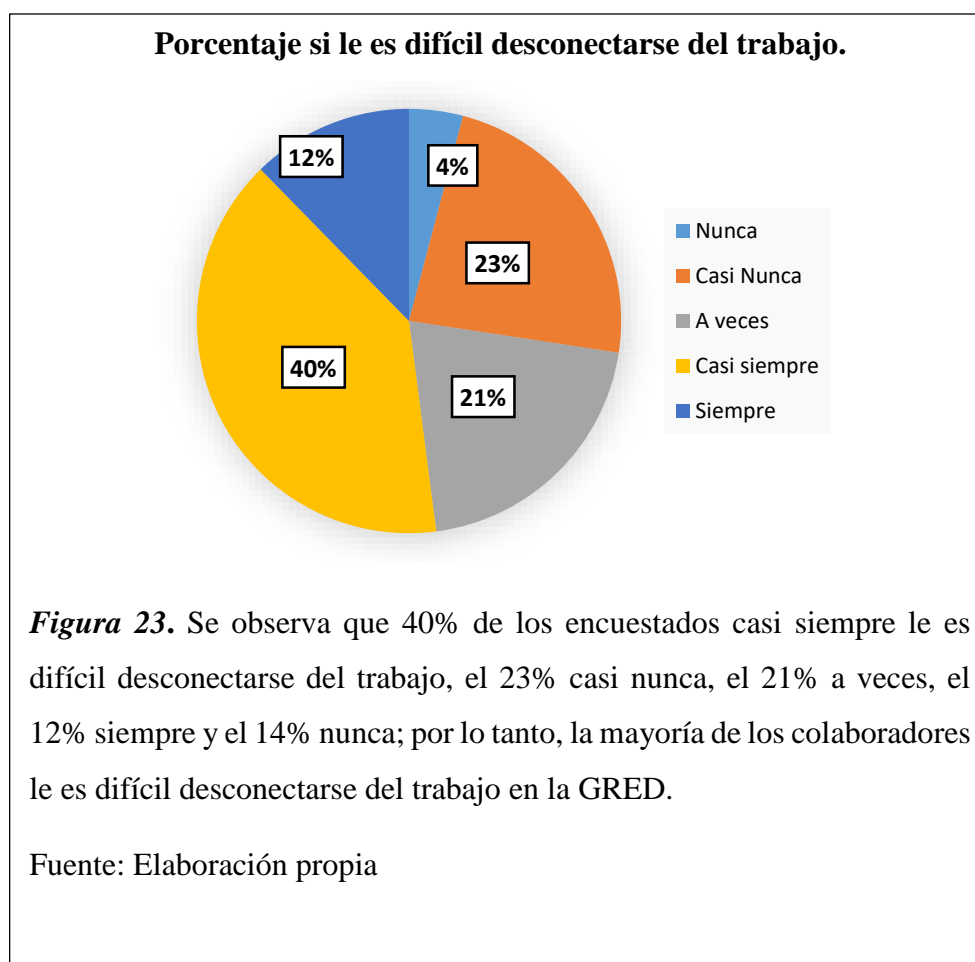


Tabla 27

¿Es feliz cuando se concentra en su trabajo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
A veces	20	27.4
Casi siempre	30	41.1
Siempre	23	31.5
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

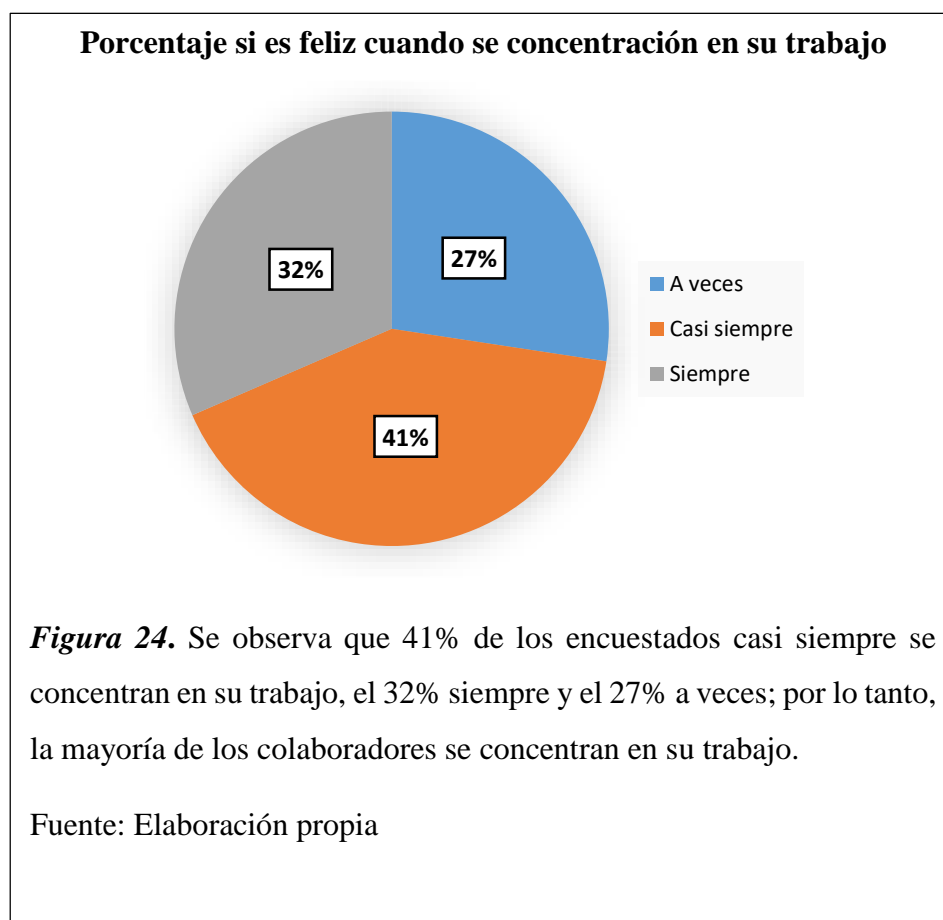


Tabla 28

¿Se siente feliz por su trabajo que realiza?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	12.3
Casi siempre	33	45.2
Siempre	31	42.5
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

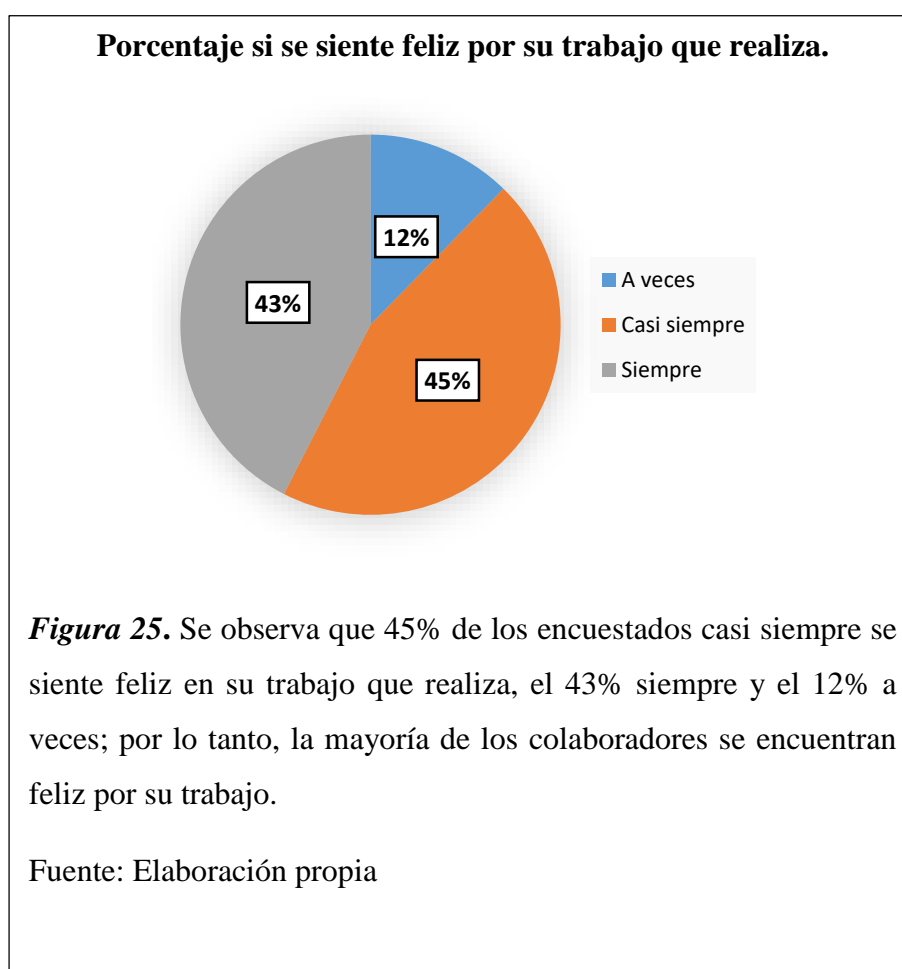
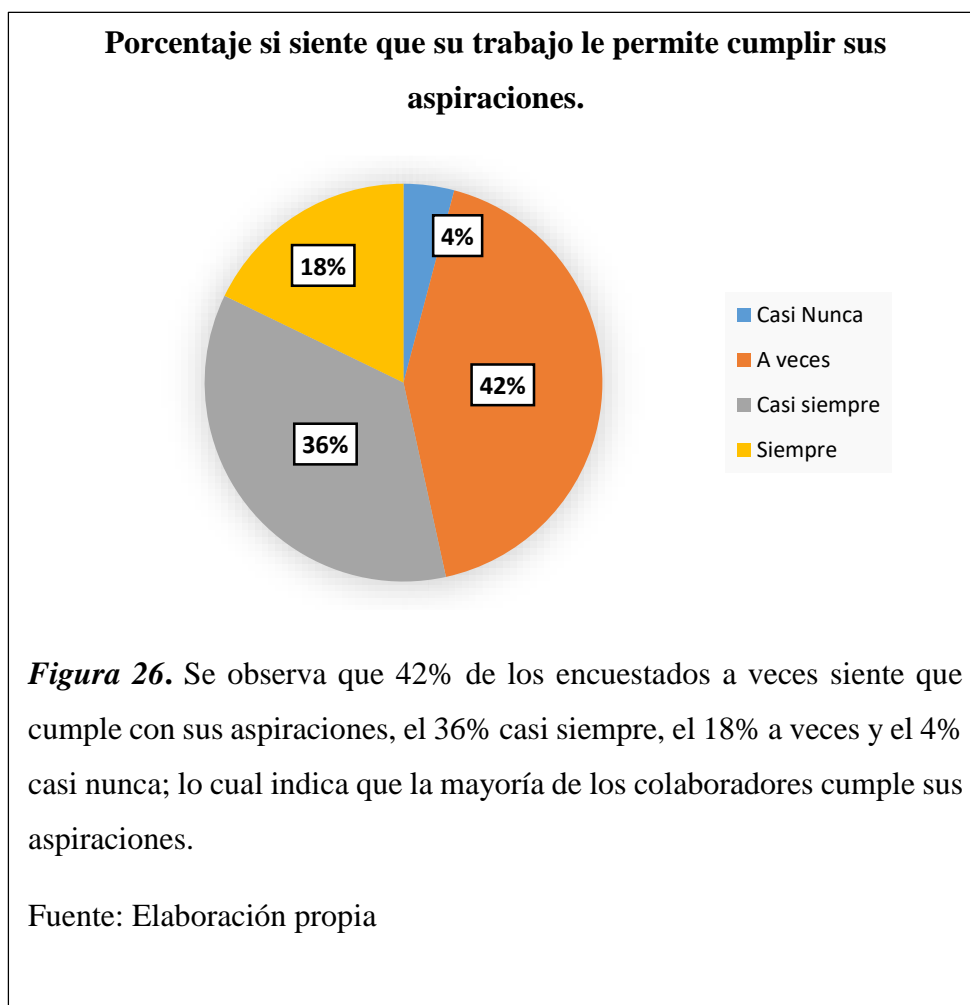


Tabla 29

¿Siente que su trabajo le permite cumplir sus aspiraciones?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	4.1
A veces	31	42.5
Casi siempre	26	35.6
Siempre	13	17.8
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia



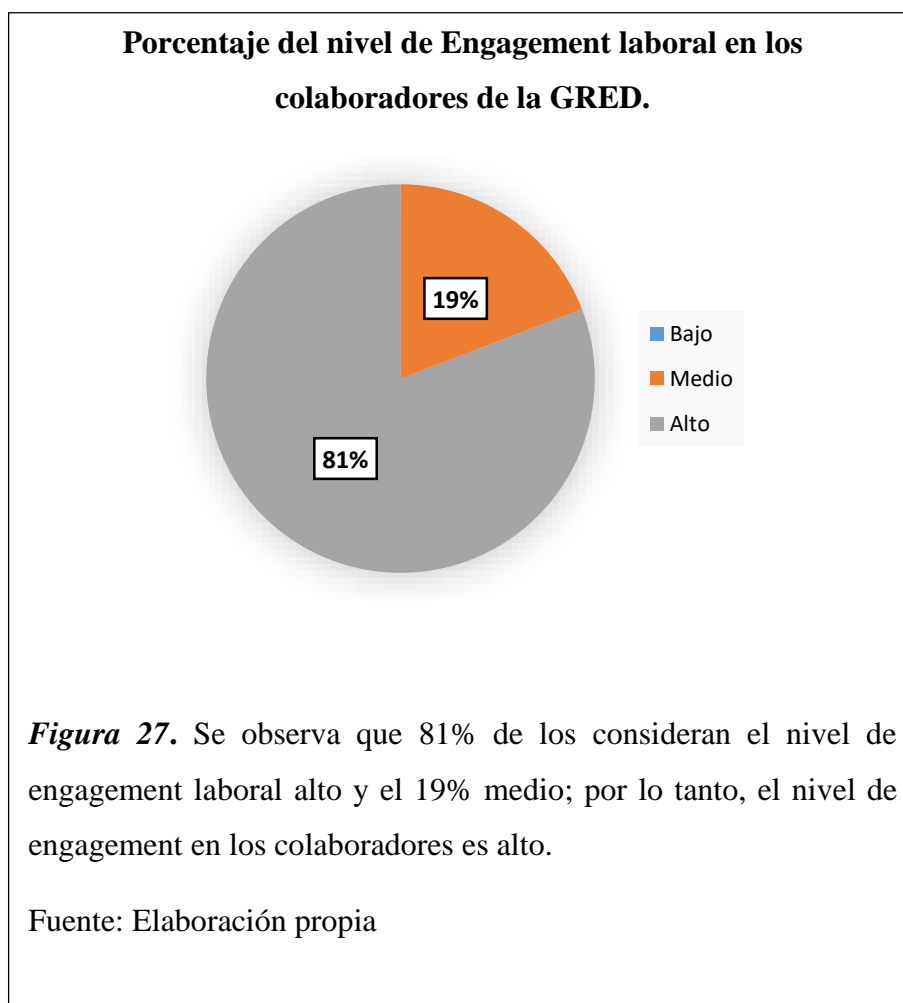
3.2. Resultado de la medición de la variable y dimensiones

Tabla 30

Nivel de Engagement de los colaboradores de la GRED.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	17	19.0
Alto	26	81.0
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia



3.3. Análisis del nivel engagement laboral de los colaboradores por dimensiones de la GRED.

Tabla 31

Nivel de la dimensión vigor de los colaboradores de la GRED.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	16	22.0
Alto	57	78.0
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

Porcentaje del nivel de la dimensión vigor de los colaboradores de la GRED.

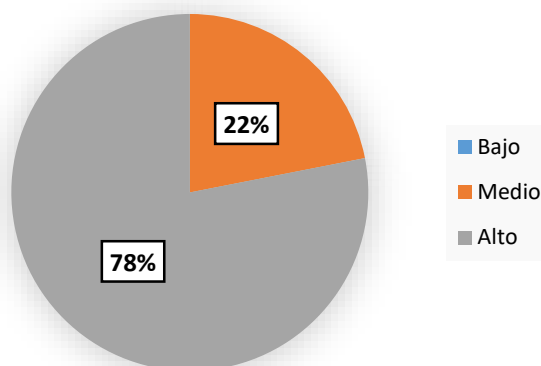


Figura 28. Se observa que 78% de los consideran el nivel de la dimensión vigor es alto y el 22% medio; por lo tanto, el nivel de vigor es alto.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32

Nivel de la dimensión dedicación de los colaboradores de la GRED.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	24	33.0
Alto	49	67.0
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia

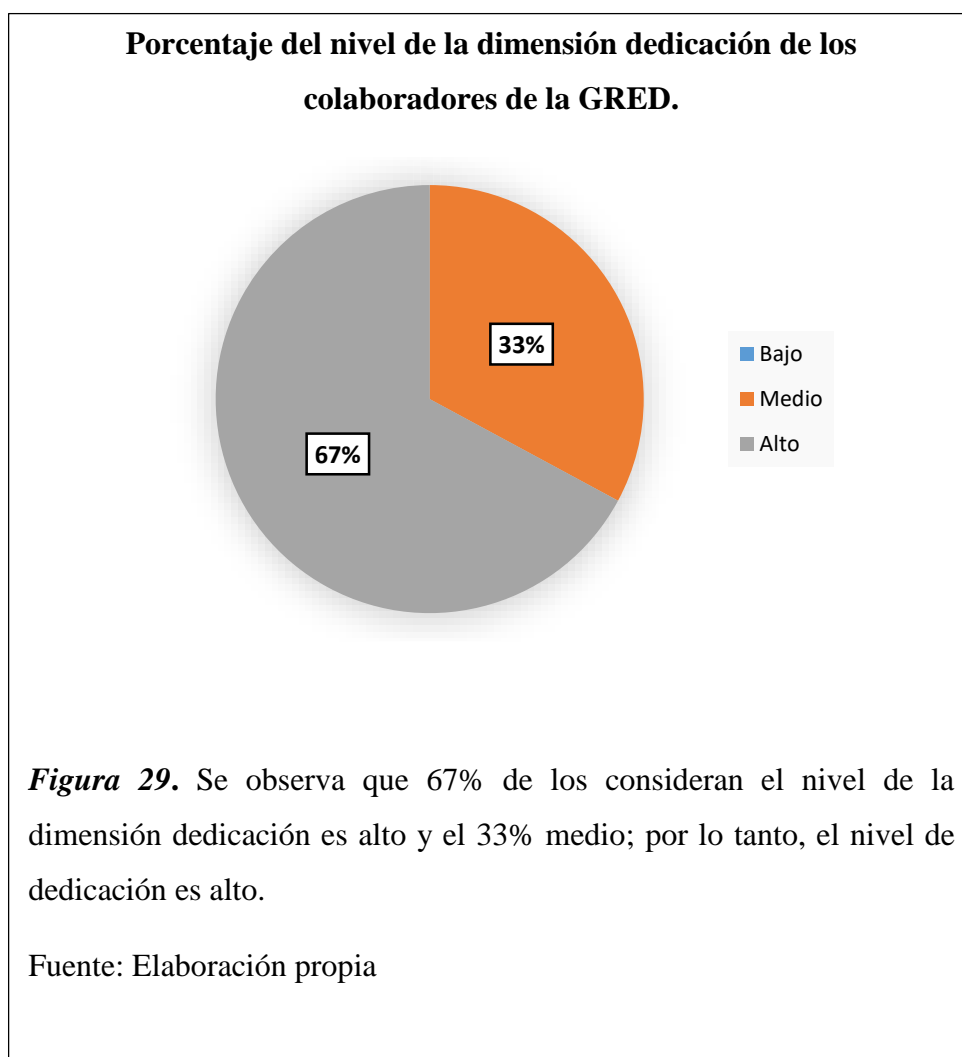
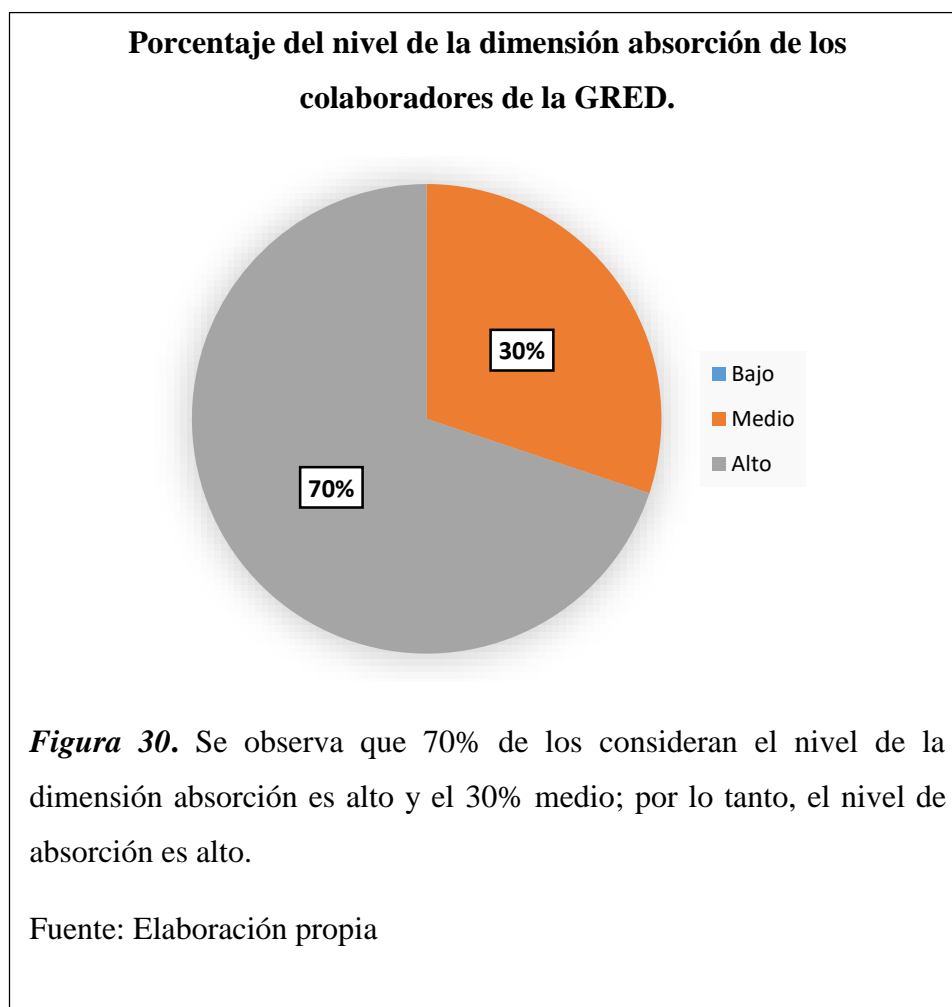


Tabla 33

Nivel de la dimensión absorción de los colaboradores de la GRED.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	22	30.0
Alto	51	70.0
Total	73	100.0

Fuente: Elaboración propia.



3.4. Discusión de los resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de Engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019. Asimismo, se buscó diagnosticar medir el nivel de dedicación, vigor y absorción en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.

En la discusión de resultados se tomó en cuenta los ítems de las dimensiones, del marco teórico alineándose con los objetivos.

Analizando la situación de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque respecto al Engagement Laboral, se observa que es valorado por sus colaboradores como alto con un 81% y el 19% lo evalúa como medio o regular cifras que indican que la mayoría de los trabajadores se encuentra engaged (comprometidos), lo cual es beneficioso para la entidad, sin embargo es necesario que se apliquen estrategias que permitan el compromiso laboral de todos los trabajadores de la empresa, este resultado coincide con el estudio realizado por Granados (2015) en su tesis “Engagement Laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría general de la República” que concluye que los resultados mostraron un nivel “Alto” de Engagement lo cual es favorable; porque manifiesta que esto genera mayor productividad y bienestar de los sus funcionarios, debido a que poseen recursos personales que permiten el desarrollo de sus tareas, sin embargo es necesario desarrollar estrategias que permitan mantener el Engagement he incrementar el bienestar de todos los funcionarios, siendo necesario supervisar periódicamente para verificar que todo marche como lo planeado de esta manera garantizar el compromiso de los funcionarios; es por ello que la Gerencia debe aplicar estrategias que refuercen el engagement debido a que existen distintas entidades públicas que mantienen una mala imagen por la mala calidad de servicio que brindan a la población; sin saber cuál es el motivo; por esta razón contar con colaboradores comprometidos y que se identifican con la entidad como es el caso, es primordial para toda organización, porque permite el bienestar y un ambiente laboral saludable, siendo más productivos, creativos, entusiastas porque trabajan con pasión, de manera que permite el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

La variable Engagement Laboral tiene tres dimensiones la cual consta de 24 preguntas que a continuación pasan a detallar.

Referente al objetivo específico 1, de medir el nivel de vigor en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019, el cual estuvo conformado por 7 ítems se obtuvo que el nivel de vigor tiene un nivel “Alto” con un 78% y el 22% manifestó que es medio esto concuerda con la investigación de Chávez y Sosa (2017) concluyeron que el 51% de los docentes están “Engaged” con su trabajo, donde su nivel de vigor es alto; asimismo, Salanova y Schaufeli (citado en Cárdenas 2014) afirma que vigor “ se refiere a los altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo, persistiendo en las actividades aunque algunas veces se presenten obstáculos en el camino”; por este motivo es importante que la entidad conozca a sus trabajadores de manera que pueda implementar estrategias que permita que el trabajador mantenga su fuerza, esfuerzo y sus ganas de superar los obstáculos logrando así contagiar al resto como también a brindar una atención de calidad al usuario.

Referente al objetivo específico 2 de medir el nivel de dedicación en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019 se obtuvo como resultado que el nivel es “Alto” con un 67% resultado que debe mejorar debido a que, existe un porcentaje significativo de 33% que considera como medio. Salanova y Schaufeli (citado en Cárdenas 2014) afirma que dedicación es el significado que tiene el trabajo para la persona, entusiasmo y orgullo proviene de sus funciones que realiza, lo cual nos quiere decir que falta que es importante aplicar estrategias que permitan que los colaboradores consideren que su trabajo es importante de esta manera que se sientan orgullosos por lo que hacen, donde cada día signifique un reto cumplido de esta manera ser parte del equipo apoyando a cumplir las metas trazadas.

Finalmente referente al último objetivo específico 3 de medir el nivel de absorción en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019 se obtuvo como resultado que el nivel es “Alto” con un 73% lo cual coincide con la investigación realizada por Muñoz (2018) en su Tesis titulado “Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia I Trujillo-2018”, concluyendo que respecto al nivel de absorción en 50% se encuentra concentrado en su trabajo y lo disfruta, pero existe otro grupo que no se encuentra feliz porque no le gusta el rol que desempeña en algunas oportunidades, de manera que es importante aplicar estrategias como capacitar, motivar o inducir al personal que permita conocer sus funciones y así lograr mayor concentración en el trabajo que realiza.

CONCLUSIONES

Se determinó que el nivel de engagement laboral es alto con un 81% de manera que es favorable para la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque porque sus colaboradores se identifican con la entidad, el cual ha creado un vínculo fuerte, permitiéndoles participar con mucho entusiasmo, orgullo, etc., demostrando interés y felicidad al momento de realizar sus labores lo cual significa que se encuentran Engaged (comprometidos) con la entidad.

Por otro lado, en la dimensión vigor se obtuvo como resultado 78% de los consideran el nivel de la dimensión vigor es alto y el 22% medio lo cual nos indica que existen altos niveles de energía en los colaboradores, siendo beneficioso para la empresa porque son capaces de apoyar y realizar su trabajo de la mejor manera venciendo cualquier obstáculo.

En la dimensión dedicación se obtuvo como resultado que 67% de los consideran el nivel de la dimensión dedicación es alto y el 33% medio, cifras que a pesar que es alto deben mejorar debido a que es necesario que todos consideren que su trabajo es importante de manera que simbolice un reto de día a día.

En la dimensión absorción se obtuvo como resultado que 70% de los consideran el nivel de la dimensión absorción es alto y el 30% medio, lo que significa que los colaboradores disfrutan de lo que hacen, donde el tiempo pasa volando, dejándose llevar por su trabajo manteniendo una concentración en todo lo que realizan.

RECOMENDACIONES

Se le recomienda al jefe de Coordinación de Personal de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque que implemente estrategias de engagement ya que permitirá el compromiso de todos, el cual generará muchos beneficios para la entidad demostrando que, si existe calidad de servicio en las entidades públicas, porque mantiene a sus colaboradores comprometidos con su trabajo.

Con respecto a la dimensión de vigor se recomienda aplicar capacitaciones y brindar todos los recursos necesarios para que los colaboradores desempeñen bien su trabajo de manera que cumplan con todo lo encomendado de manera correcta, con entusiasmo y energía, de lo contrario existirán problemas, ocasionando retrasos y molestias por parte de los colaboradores al no poder cumplir con su trabajo.

En la dimensión de dedicación se recomienda motivación, aunque en una entidad pública es complicado dar incentivos, se podría dar reconocimientos por su trabajo resaltando la importancia de su labor en la empresa, especificando sus funciones de manera correcta, brindándoles horarios flexibles; por otro lado es importante que debido a que una entidad pública existen continuos cambios es por eso importante las capacitaciones continuas que permitan conocer las actualizaciones de sistemas, leyes, reglamentos y lo importante que son no solo para la población sino también para nuestro país.

Finalmente, en la dimensión de absorción es importante mantener un buen ambiente laboral adecuado, como también actividades que permitan interactuar, relajarse y pasar un buen momento, con el objetivo de distraerse, permitiendo que los colaboradores se concentren en sus labores, de manera que se sientan felices al realizar su trabajo, de generando el compromiso de todos.

REFERENCIAS

- Acosta, L., & Gonzáles, S. (2017). *Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio*. Tesis de pregrado, Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4456/2/2017_engagement_laboral_administrativos.pdf
- Arbaiza, L. (6 de Febrero de 2017). Compromiso laboral. *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Belmont. (1979). *Informe de Belmont*. Barcelona. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo, un modelo teórico - conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C. Obtenido de <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>
- Chávez, M., & Sosa, D. (2017). *Engagement laboral en la Institución Educativa N° 40479 - Miguel Grau, distrito de Islay, región Arequipa, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Islay. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7047>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (3ra Edición ed.). México: Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Innovum Fundación Chile. (2017). Medición engagement Chile 2017. *Innovum Fundación Chile*. Obtenido de https://fch.cl/wp-content/uploads/2018/03/Estudio_Engagement_2018.pdf
- Córdova, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. tesis de pregrado, UNIVERSIDAD RAFAEL

LANDÍVAR, Escuintla. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>

Cros, R., Gray, C., Cunningham, S., Showers, M., & Thomas, R. (2011). *La organización colaboradora: cómo lograr que las redes de empleados realmente funcionen*. Obtenido de <http://www.sela.org/media/2366639/13-accenture-hbr-la-organizacion-colaboradora->

Cumpa, M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo – 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimente. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/799/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf;jsessionid=B2050D42866109CBE466A9F306EE0AE9?sequence=1>

Federación Interamericana de Empresas de Seguros. (10 de Junio de 2015). *Se estancan los niveles de engagement globales de las empresas con sus empleados*. Obtenido de FIDES: <http://www.fideseguros.com/se-estancan-los-niveles-de-engagement-globales-de-las-empresas-con-sus-empleados/>

Gestión. (01 de enero de 2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/>

Granados, C. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3464/40394610.pdf;jsessionid=E35122601C83749B0000E75E97EB54AF.jvm1?sequence=1>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A DE C.V.

Marsollier, R., & Expósito, C. (10 de Marzo de 2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista empresa y humanismo*, 50. doi:10.1581/015.xx.2.29-50

- Martinez, P. (2009). *Comportamiento organizacional*. El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Mori, A. (2018). *Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail – ciudad de Chiclayo 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1775/1/TL_MoriZu%C3%B1igaAnderson.pdf
- Muñoz, F. (2018). *Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia I Trujillo-2018*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24020/mu%C3%B1oz_nf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinedo, G. (2017). *40% de empresas peruanas cuenta con una estrategia formal de Employee Engagement*. Obtenido de Infocapitalhumano.pe: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/40-de-empresas-peruanas-cuenta-con-una-estrategia-formal-de-employee-engagement/>
- Quezada, H. (2017). *Engagement laboral en las empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017*. Tesis de pregrado, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11520/quezada_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Vinces, A. (2018). *Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018*. Tesis de pregrado, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4910/Vinces%20Cayotopa%20Aracely%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

ENCUESTA						
A continuación, le presento unas preguntas sobre el Engagement (compromiso) Laboral, teniendo como finalidad recolectar información para conocer cuál es el compromiso de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. Esta información será totalmente anónima, por favor responda las siguientes preguntas con una (x).						
Género	Femenino () Masculino ()		Puntaje del 1 a 5 1= Nunca. 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
Edad						
	Item	Nunca.	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Vigor					
1.	¿En su trabajo se siente lleno de energía (es capaz de ayudar, interactuar y tener un buen desempeño)?					
2.	¿Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?					
3.	¿Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas?					
4.	¿Es muy perseverante en su trabajo?					
5.	¿Es fuerte y dinámico en su trabajo?					
6.	¿Cuándo las cosas no van bien, continúa trabajando?					
7.	¿Cuándo se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar?					
	Dedicación					
8.	¿Su experiencia le permite realizar mejor y más rápido su trabajo?					
9.	¿Su trabajo le inspira?					
10.	¿Su trabajo es retador?					

11.	¿Le gusta proponer cambios y alternativas frente algún problema?					
12.	¿El trabajo que realiza tiene sentido y un propósito?					
13.	¿Está entusiasmado con su trabajo?					
14.	¿Está orgulloso con el trabajo que realiza?					
15.	¿Su trabajo es importante para la entidad?					
16.	¿Su trabajo es valorado por su jefe?					
Nº	Absorción					
17.	¿Se deja llevar por su trabajo?					
18.	¿El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo?					
19.	¿Cuándo está trabajando olvida todo lo que pasa alrededor de usted?					
20.	¿Está dedicado a su trabajo?					
21.	¿Le es difícil desconectarse del trabajo?					
22.	¿Es feliz cuando se concentra en su trabajo?					
23.	¿Se siente feliz por el trabajo que realiza?					
24.	¿Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones?					
¡Muchas gracias por su colaboración!						

Anexo 2

Validaciones

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS


NOMBRE DEL JUEZ		Radas Cebas
	PROFESIÓN	Estadística
	ESPECIALIDAD	Análisis de datos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	3 años
	CARGO	D.T
ENGAGEMENT LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GUERRERO LÓPEZ MERLY	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo general Determinar el nivel de Engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019.	
	Objetivo específico Medir el nivel de vigor en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019 Medir el nivel de dedicación en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019 Medir el nivel de absorción en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 24 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se utilizó la escala de Likert con las siguientes respuestas para todas las preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	

Vigor	
1. ¿En su trabajo se siente lleno de energía?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Es muy perseverante en su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Es fuerte y dinámico en su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuando las cosas no van bien, continúa trabajando?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuándo se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Dedicación	
8. ¿Su experiencia le permite realizar mejor y más rápido su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Su trabajo le inspira?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Su trabajo es retador?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

11. ¿Le gusta proponer cambios y alternativas frente algún problema?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El trabajo que realiza tiene sentido y un propósito?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Está entusiasmado con su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Está orgulloso con el trabajo que realiza?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera que su trabajo es importante para la entidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera que su trabajo es valorado por su jefe?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Absorción	
17. ¿Se deja llevar por su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Cuándo estoy trabajando olvida todo lo que pasa alrededor de usted?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Está dedicado a su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

21. ¿Le es difícil desconectarse del trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Es feliz cuando se concentra en su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Se siente feliz por el trabajo que realiza?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>24</u> Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<u>bien</u>
3. OBSERVACIONES	<u>bien</u>



 JUEZ - EXPERTO
 72944917

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Quisimo Hugo Ramirez</i>
	PROFESIÓN	<i>Licenciado en Adm.</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Doctor en Adm.</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>10 años</i>
	CARGO	<i>DTE EAP. Adm. y V.</i>
ENGAGEMENT LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GUERRERO LÓPEZ MERLY	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo general	
	Determinar el nivel de Engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.	
	Objetivo específico	
	Medir el nivel de vigor en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019	
	Medir el nivel de dedicación en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019	
	Medir el nivel de absorción en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 24 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se utilizó la escala de Likert con las siguientes respuestas para todas las preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	

Vigor	
1. ¿En su trabajo se siente lleno de energía?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Es muy perseverante en su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Es fuerte y dinámico en su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuando las cosas no van bien, continúa trabajando?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuándo se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Dedicación	
8. ¿Su experiencia le permite realizar mejor y más rápido su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Su trabajo le inspira?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Su trabajo es retador?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

11. ¿Le gusta proponer cambios y alternativas frente algún problema?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿El trabajo que realiza tiene sentido y un propósito?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Está entusiasmado con su trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Está orgulloso con el trabajo que realiza?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Considera que su trabajo es importante para la entidad?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Considera que su trabajo es valorado por su jefe?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
Absorción	
17. ¿Se deja llevar por su trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Cuándo estoy trabajando olvida todo lo que pasa alrededor de usted?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Está dedicado a su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

21. ¿Le es difícil desconectarse del trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Es feliz cuando se concentra en su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Se siente feliz por el trabajo que realiza?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA _____ Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
 16451057

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Carolina Falla Gómez
	PROFESIÓN	Lic. Adm. Empresas
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión del Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 años
	CARGO	DTC
ENGAGEMENT LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GUERRERO LÓPEZ MERLY	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo general	
	Determinar el nivel de Engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019.	
	Objetivo específico	
	Medir el nivel de vigor en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019	
	Medir el nivel de dedicación en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019	
	Medir el nivel de absorción en los colaboradores de la Gerencia Regional de la Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 24 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se utilizó la escala de Likert con las siguientes respuestas para todas las preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	

Vigor	
1. ¿En su trabajo se siente lleno de energía?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuándo le designan algún trabajo lo acepta sin poner excusas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Es muy perseverante en su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Es fuerte y dinámico en su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuando las cosas no van bien, continúa trabajando?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuándo se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Dedicación	
8. ¿Su experiencia le permite realizar mejor y más rápido su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Su trabajo le inspira?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Su trabajo es retador?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

11. ¿Le gusta proponer cambios y alternativas frente algún problema?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El trabajo que realiza tiene sentido y un propósito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Está entusiasmado con su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Está orgulloso con el trabajo que realiza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera que su trabajo es importante para la entidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera que su trabajo es valorado por su jefe?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Absorción	
17. ¿Se deja llevar por su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿El tiempo pasa rápido cuando está en su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Cuándo estoy trabajando olvida todo lo que pasa alrededor de usted?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Está dedicado a su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

21. ¿Le es difícil desconectarse del trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Es feliz cuando se concentra en su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Se siente feliz por el trabajo que realiza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Siente que el trabajo le permite cumplir sus aspiraciones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>24</u> Nº TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ EXPERTO

Anexo 3:

Carta de solicitud para desarrollar el trabajo de investigación en la Institución

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Lc:
PAVEL PADILLA MERA
Administrador
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
Presente.



Asunto: Solicito permiso y apoyo para trabajo de investigación.

De mi especial consideración:

Yo **MERLY GUERRERO LÓPEZ**, con DNI 46414402, que curso el x ciclo de la carrera de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – de la Universidad Señor de Sipán, es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente me autorice poder realizar mi trabajo de investigación en su área Administrativa, en horarios coordinados con su despacho, que tiene como título **"NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2019"**

Por lo que le pido a Usted, brinde las facilidades del caso para no tener ningún inconveniente y pueda ejecutar mi trabajo.

Agradezco por anticipado la atención que me brinda.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

12 de diciembre del 2019, Chiclayo



GUERRERO LÓPEZ MERLY
DNI N.º 46414402

Anexo 4:

Carta de aceptación para el trabajo de investigación



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION
OFICINA DE ADMINISTRACION

Firmado digitalmente por PADILLA MERA Pavel FIR 16726363 hard
Unidad: OFICINA DE ADMINISTRACION
Cargo: JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION - GRED
Fecha y hora de proceso: 12/12/2019 - 14:53:09

Id seguridad: 4264761

Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad Chiclayo 12 diciembre 2019

OFICIO N° 000638-2019-GR.LAMB/GRED-OFAD [3447625 - 1]

DRA. JANET ISABEL CUBAS CARRANZA
DIRECTORA JEFE DE EP DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
KM. 5 - CARRETERA A PIMENTEL

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA: SOLICITUD DE FECHA 12 DE DICIEMBRE 2019 [3447625-0]

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, **Autorizo** a realizar su proyecto de investigación a la alumna **Merly Guerrero Lopez** identificado con DNI 46414402 del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipan.

Asimismo deberá alcanzar una copia del informe final del trabajo de investigación de la alumna.

Sin otro en particular me suscribo de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

Firmado digitalmente
PAVEL PADILLA MERA
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION - GRED
Fecha y hora de proceso: 12/12/2019 - 14:53:09

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Anexo 5: Matriz De Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019?	Objetivo general: Determinar el nivel de Engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.		Vigor	Energía Habilidades Tiempo laboral
	Objetivos específicos: Medir el nivel de vigor en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.	Variable: Engagement laboral	Dedicación	Innovación Entusiasmo Reconocimiento
	Medir el nivel de dedicación en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.		Absorción	Concentración Satisfacción Autorrealización
	Medir el nivel de absorción en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo – 2019.			

Anexo 6:

Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Guerrero López Merly

Apellidos y nombres

46414402 2151817617 Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2019

La misma que presento para optar el grado de

Bachiller en Administración.

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la Universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no ha cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, platería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normalidad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Guerrero López Merly

DNI:46414402



Anexo 7:

Formato T1 -CI-USS



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 14 de noviembre 2019

Setores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:
Merly Guerrero López con DNI N° 46414402

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado:
NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2019 presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Bachiller en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
GUERRERO LÓPEZ MERLY	46414402	

Anexo 8:

Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACION

Yo, JOSÉ WILLIAM CÓRDOVA CHIRINOS, Docente de la Escuela de Administración y revisor del Informe de investigación aprobado mediante Resolución N° 0963-FACEM-USS-2019, presentado por la estudiante GUERRERO LÓPEZ MERLY, autor del Informe de Investigación denominado: NIVEL DE ENGAGEMENT LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION DE LAMBAYEQUE, CHICLAYO - 2019, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa TURNITIN.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución de Directorio N°221 – 2019 /PD – USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Chiclayo, 03 de diciembre del 2019



Dr. José William Córdova Chirinos
DNI N° 09582232

Anexo 9

Turnitin

Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, Chiclayo - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	3%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de internet	<1%
8	Submitted to Universidad Privada Antenor	

	Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
9	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Jose Maria Vargas University Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
13	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
14	www.wilmarschaufeli.nl Fuente de Internet	<1 %
15	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
16	www.amazon.co.uk Fuente de Internet	<1 %
17	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %

19	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1%
20	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%
21	pae.dps.uminho.pt Fuente de Internet	<1%
22	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
23	www.cordobaambiente.cba.gov.ar Fuente de Internet	<1%
24	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
26	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1%
27	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
28	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
29	www.ceics.org Fuente de Internet	<1%

41	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
42	www.monografiass.com Fuente de Internet	<1%
43	www.fes.org.ar Fuente de Internet	<1%
44	www.tesisenred.net Fuente de Internet	<1%
45	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
46	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
47	Submitted to Universidad SISE Trabajo del estudiante	<1%
48	media.cervantesvirtual.com Fuente de Internet	<1%
49	maestriaengerenciaestrategica.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
50	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador Trabajo del estudiante	<1%
51	www.abebooks.com Fuente de Internet	<1%

30	repositorio.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
31	Submitted to Universidad Dr. José Matías Delgado Trabajo del estudiante	<1%
32	Submitted to Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1%
33	search.scielo.org Fuente de Internet	<1%
34	Submitted to Consorcio CIXUG Trabajo del estudiante	<1%
35	spotidoc.com Fuente de Internet	<1%
36	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1%
37	www.buenafuente.com Fuente de Internet	<1%
38	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	<1%
39	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1%
40	accedacris.ulpgc.es Fuente de Internet	<1%

52	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
53	Submitted to Universidad Nacional Agraria de la Selva Trabajo del estudiante	<1 %
54	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
55	www.promarsa.com Fuente de Internet	<1 %
56	www.auditoria.gov.co Fuente de Internet	<1 %
57	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

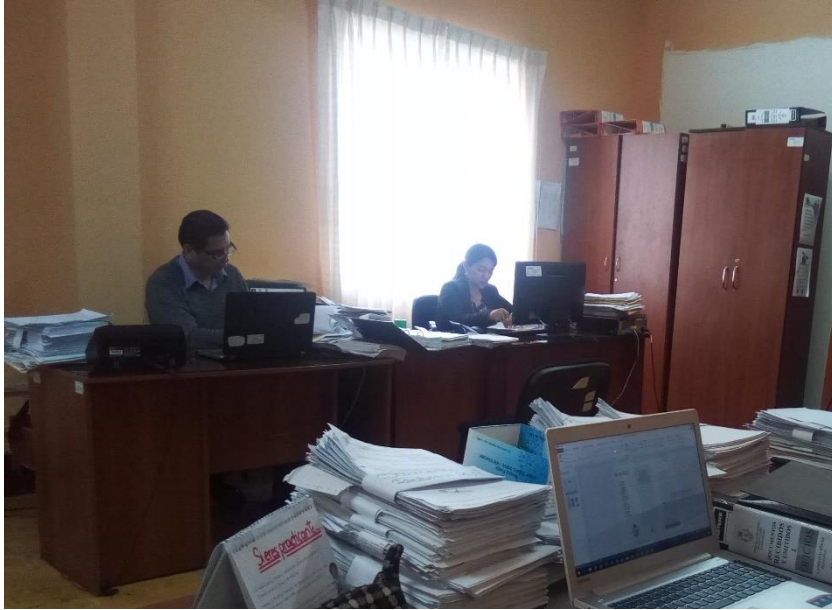
Anexo 10: fotos



Encuestando
en el área de
escalafón



Encuestando
en el área de
planillas



Encuestando
en el área de
Coordinación
de Personal