

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**TESIS**

**INFLUENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA  
MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA, 2024**

**PRESENTADO POR:**

Br. RUTH GIANELA HUAMANI  
CASTAÑEDA

Br. MILAGROS KATERIN CHAIÑA  
URBINA

**PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ASESOR:**

Dr. FREDDI ORLANDO YANQUE  
MARTORELL

**CUSCO – PERÚ**

**2025**



# Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

## INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Freddi Orlando Yanque Martorell.....  
..... quien aplica el software de detección de similitud al  
trabajo de investigación/tesistitulada: Influencia del engagement  
Organizacional en la mejora del desempeño laboral  
de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de  
Anta, 2024.....

Presentado por: Ruth Gianela Muamami Castañeda..... DNI N° 72021156 ;  
presentado por: Milagros Katerin Chaiña Urbina..... DNI N°: 73927555.  
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Licenciada en Ciencias  
de la Comunicación.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

### Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 08 de setiembre..... de 2025.....

.....  
Firma

Post firma Freddi Orlando Yanque Martorell

Nro. de DNI 23859615.....

ORCID del Asesor 0000-0001-9832-2477

#### Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:491679375.....

# INFLUENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL.docx

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:491679375

Fecha de entrega

4 sep 2025, 12:32 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 sep 2025, 1:05 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

INFLUENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL.docx

Tamaño del archivo

7.7 MB

117 páginas

21.589 palabras

124.708 caracteres

# 8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

---

## Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores miembros de jurados: Presentamos la presente tesis de investigación, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación titulado: **INFUENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA, 2024**, para optar al Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Mediante el análisis del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, el presente estudio académico tiene como objetivo conocer el impacto del engagement organizacional en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024.

Asimismo, generar propuestas que contribuyan al fortalecimiento del capital humano en el ámbito municipal y a la optimización de la gestión pública local.

Br. Ruth Gianela Huamani Castañeda

Br. Milagros Katerin Chaiña Urbina

## DEDICATORIA

*A Dios, por guiarme con su luz y fortaleza en cada etapa de este camino. Sin su presencia y sabiduría, este logro no habría sido posible.*

*A mis padres, Eliseo Huamani y Hermelinda Castañeda, con todo mi amor y gratitud. Esta tesis es fruto del esfuerzo, los valores y el ejemplo que me inculcaron desde niña. Gracias, papá, por enseñarme a luchar con coraje y no rendirme ante las dificultades. Gracias, mamá, por tu ternura, tu fe inquebrantable y cada sacrificio que hiciste para que yo pudiera seguir adelante. Ustedes me enseñaron que los sueños se alcanzan con esfuerzo, humildad y perseverancia. Este logro no es solo mío, lo he recorrido junto a ustedes, paso a paso, con cada lágrima y sonrisa compartida. Todo lo que soy y he conseguido, se los debo.*

*A mis hermanos, Yesica, Harol y Suemy, gracias por su compañía, apoyo y palabras de aliento. Aunque la vida nos lleve por distintos caminos, siempre los llevo en el corazón. Este trabajo no representa solo un logro académico, sino la fuerza de una familia que me sostuvo en los momentos difíciles y celebró cada pequeño triunfo conmigo. A ustedes, mi hogar y mi motor, les dedico este logro con todo mi corazón.*

*Br. Ruth Gianela Huamani Castañeda*

*A Dios, por darme la vida, por sostenerme en los momentos de mayor incertidumbre y por ser mi guía en este camino lleno de aprendizajes.*

*A la Virgen del Carmen, por acogerme y darme la tranquilidad. Gracias a mi hermana Lexy pude acercarme más a ella y encontrar consuelo en su fe.*

*A mi hermanita María y a mi abuelita Asunta, que desde el cielo me cuidan y acompañan. Su amor eterno me fortalece y me inspira a seguir luchando por mis sueños.*

*A mi mamá Aquilina, el pilar más fuerte en todo este proceso. Gracias por tu entrega, tu paciencia, tu aliento incondicional y por estar a mi lado en cada paso. Gracias por todo mamá, las palabras no bastan para describir tu valor en mi vida. Esta meta alcanzada es tan tuya como mía, mamá.*

*A mis hermanas Lexy y Dayana, por su valentía, por seguir adelante a pesar de los desafíos familiares, por ser ese refugio en mis momentos difíciles y la alegría en todo mis logros. Gracias por estar siempre, por su apoyo incondicional, por creer en mí y impulsarme a seguir soñando.*

*A mi papá Mario, por su presencia en los momentos compartidos. Aunque la vida no siempre nos encontró tan cerca como hubiera querido, agradezco su apoyo y el cariño que, siempre ha buscado brindarme. Gracias por estar, a tu modo, y por formar parte de este logro.*

*Br. Milagros Katerin Chaiña Urbina*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios, por darme fortaleza, sabiduría y la perseverancia necesaria para llegar hasta aquí. Por acompañarme en silencio en cada etapa de este proceso y por recordarme que todo tiene un propósito.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y a mis mentores de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, gracias por cada enseñanza brindada y por permitirme vivir una etapa inolvidable de formación y crecimiento.

A mi asesor, el Dr. Freddi Orlando Yanque Martorell, por su guía, paciencia y compromiso dedicado durante el desarrollo de esta tesis. Sus observaciones y consejos han sido fundamentales para alcanzar este resultado.

A mis queridos padres por su apoyo incondicional, por enseñarme que no hay sueños imposibles cuando se lucha con el corazón, y por estar siempre a mi lado. A mis hermanos, gracias por sus palabras de aliento y por ser parte esencial de mi vida. Ustedes han sido un motor silencioso que me impulsó a no rendirme.

A mi amiga, Milagros, gracias infinitas por ser más que una compañera de tesis, por ser mi amiga, mi confidente y mi fuerza en los momentos difíciles. No solo compartimos un proyecto académico, compartimos una etapa de vida que recordaré siempre con cariño y gratitud.

A una persona especial, Miguel, gracias por tu apoyo constante, por alentarme a seguir este camino, impulsarme con tus palabras, por motivarme a crecer, a avanzar y creer en mi capacidad.

Br Ruth Gianela Huamani Castañeda

Agradezco profundamente a la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por haberme formado académica y humanamente, y por brindarme los espacios y herramientas necesarios para concluir esta etapa tan importante en mi vida.

Mi sincero agradecimiento al Prof. Freddy Yanque, nuestro asesor de tesis, por su apoyo continuo, por orientarnos con su paciencia y conocimiento a lo largo de este proceso, y por ser una parte esencial de este logro académico.

A mi familia, mis padres y hermanas, por creer en mí, por su amor, su paciencia y su apoyo incondicional. Gracias por estar a mi lado en cada paso y por motivarme siempre a seguir adelante.

A mis amigos, por acompañarme en los momentos de alegría y en los de dificultad. Gracias por las risas, el cariño y por estar presentes cuando más los necesité.

A mi querida amiga Ruth, mi compañera de universidad y de vida, por ser mi mejor amiga en esta etapa. Pasamos de todo: reímos, lloramos, y que bonito que compartimos la alegría de sustentar juntas nuestra tesis. No habría sido lo mismo sin ti.

A todos los que, de una u otra forma, fueron parte de este viaje: gracias por creer en mí.

**Br. Milagros Katerin Chaiña Urbina**

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema .....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Justificación .....	5
1.3.1. Justificación teórica .....	5
1.3.2. Justificación práctica.....	7
1.3.3. Justificación metodológica .....	7
1.3.4. Justificación académica .....	8
1.3.5. Justificación para las ciencias de la comunicación.....	8

1.3.6. Justificación social .....	9
1.4. Objetivos .....	10
1.4.1. Objetivo general.....	10
1.4.2. Objetivos específicos .....	10
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>11</b>
2.1. Bases teóricas .....	11
2.1.1. Engagement .....	11
2.1.2. Engagement organizacional .....	12
2.1.3. Desempeño laboral .....	20
2.2. Marco conceptual .....	30
2.3. Antecedentes de la investigación .....	32
2.3.1. A nivel internacional.....	32
2.3.2. A nivel nacional .....	34
2.3.3. Antecedentes locales.....	36
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>39</b>
3.1. Hipótesis.....	39
3.1.1. Hipótesis general.....	39
3.2.2. Hipótesis específicas.....	39
3.2. Identificación de variables .....	39
3.2.1. Variables independientes .....	39
3.2.2. Variables dependientes .....	39
3.3. Operacionalización de variables .....	41

CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO.....	42
4.1. Ámbito de estudio .....	42
4.2. Tipo y nivel de investigación .....	44
4.3. Unidad de análisis .....	45
4.4. Población.....	46
4.5. Tamaño de la muestra .....	46
4.6. Técnicas de selección de muestra .....	47
4.7. Técnicas de recolección de información .....	48
4.7.1. Técnicas .....	48
4.7.2. Instrumentos.....	48
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de información .....	49
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	50
5.1. Resultados .....	50
5.1.1. Análisis previo .....	50
5.1.2. Análisis de resultados .....	56
5.1.3. Análisis inferencial .....	65
5.2. Discusiones .....	69
5.2.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	69
5.2.2. Comparación crítica con la literatura existente.....	70
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES .....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	75

ANEXOS.....	84
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	84
Anexo 2. Instrumento .....	86
Anexo 3. Carta de presentación y validación del instrumento .....	91
Anexo 4. Evidencias fotográficas de las encuestas realizadas .....	95
Anexo 5. Solicitud de autorización para realizar investigación .....	98

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Baremos de la Variable Independiente Engagement Organizacional y sus dimensiones .....	51
<b>Tabla 2</b> Baremos de la Variable Dependiente Desempeño Laboral y sus dimensiones	53
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad .....	55
<b>Tabla 4</b> Distribución en niveles de engagement organizacional .....	56
<b>Tabla 5</b> Distribución en niveles de la dimensión de vigor .....	57
<b>Tabla 6</b> Distribución en niveles de la dimensión de dedicación.....	58
<b>Tabla 7</b> Distribución en niveles de la dimensión de absorción .....	59
<b>Tabla 8</b> Distribución en niveles de desempeño laboral .....	61
<b>Tabla 9</b> Distribución en niveles de la dimensión de productividad.....	62
<b>Tabla 10</b> Distribución en niveles de la dimensión de calidad de trabajo.....	63
<b>Tabla 11</b> Distribución en niveles de la dimensión de responsabilidad.....	64
<b>Tabla 12</b> Modelo de regresión ordinal entre la variable engagement organizacional con el desempeño laboral .....	65
<b>Tabla 13</b> Coeficientes Pseudo R cuadrado .....	65
<b>Tabla 14</b> Modelo de regresión ordinal entre la dimensión vigor y el desempeño laboral .....	66
<b>Tabla 15</b> Coeficientes Pseudo R cuadrado .....	66
<b>Tabla 16</b> Modelo de regresión entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral	67
<b>Tabla 17</b> Coeficientes Pseudo R cuadrado .....	67
<b>Tabla 18</b> Modelo de regresión entre la dimensión absorción y el desempeño laboral..	68
<b>Tabla 19</b> Coeficientes Pseudo R cuadrado .....	68

**INDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> <i>Jerarquía de necesidades de A.H. Maslow</i> .....	15
<b>Figura 2</b> Distribución en niveles de engagement organizacional.....	56
<b>Figura 3</b> Diistribución en niveles de la dimensión de vigor.....	57
<b>Figura 4</b> Distribución en niveles de la dimensión de dedicación .....	59
<b>Figura 5</b> Distribución en niveles de la dimensión de absorción.....	60
<b>Figura 6</b> Grafica de distribución en niveles de desempeño laboral.....	61
<b>Figura 7</b> Distribución en niveles de la dimensión de productividad .....	62
<b>Figura 8</b> Distribución en niveles de la dimensión de calidad de trabajo .....	63
<b>Figura 9</b> Distribución en niveles de la dimensión de responsabilidad .....	64

## RESUMEN

El estudio titulado: Influencia del engagement organizacional en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta, 2024, tiene como objetivo determinar de qué manera el engagement organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024, teniendo como población 260 trabajadores compuestos por funcionarios, administrativo y operativo de la Municipalidad Provincial de Anta. Llegando a los resultados siguientes, los niveles respecto a la variable Engagement Organizacional, observando así para el nivel bajo un 63,46%, para el nivel medio un 26,92%, y finalmente para el nivel alto un 9,62%. Y el 60,26% de los trabajadores presentan un nivel ineficiente, mientras que el 37,82% están en un nivel medianamente eficiente, y solo el 1,92% alcanza un nivel eficiente. Concluyendo que, el engagement organizacional en la Municipalidad Provincial de Anta aún no se ha consolidado como un verdadero factor estratégico dentro de la gestión institucional ya que su influencia positiva sobre el desempeño laboral sigue siendo limitada a pesar de que existen algunas condiciones organizativas que permiten cierta conexión entre ambas variables.

**Palabras Clave:** Engagement Organizacional, desempeño laboral, gestión pública local, trabajadores municipales, productividad.

## ABSTRACT

The study titled “Influence of Organizational Engagement on the Improvement of Work Performance of the Employees of the Provincial Municipality of Anta, 2024” aims to determine how organizational engagement influences the work performance of the employees of the Provincial Municipality of Anta in the year 2024, with a population of 260 workers comprised of civil servants, administrative staff, and operational staff of the Provincial Municipality of Anta. The following results were obtained, indicating the levels regarding the Organizational Engagement variable: 63.46% for the low level, 26.92% for the medium level, and 9.62% for the high level. 60.26% of workers presented an inefficient level, while 37.82% were at a moderately efficient level, and only 1.92% reached an efficient level. In conclusion, organizational engagement in the Provincial Municipality of Anta has not yet established itself as a truly strategic factor within institutional management, since its positive influence on job performance remains limited, despite the existence of some organizational conditions that allow for a certain connection between the two variables.

**Keywords:** Organizational Engagement, job performance, local public management, municipal workers, productivity.

## INTRODUCCIÓN

El engagement organizacional es muy importante en la actualidad porque nos permite comprender los niveles de eficiencia y productividad dentro de las instituciones. Se trata de un estado positivo y persistente que engloba el vigor, la dedicación y la absorción de los trabajadores en sus funciones. Cuando el engagement organizacional es alto, los colaboradores asumen sus labores con mayor energía, concentración y entusiasmo, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral y en resultados más favorables para la organización. Por ello, este concepto ha pasado a ser considerado un recurso estratégico en la gestión de instituciones públicas y privadas.

En el ámbito municipal, la influencia del engagement organizacional en el desempeño laboral adquiere especial relevancia, ya que los gobiernos locales son responsables de brindar servicios directos a la ciudadanía. La presencia de un fuerte engagement organizacional permite a los trabajadores responder de manera más eficaz a las demandas sociales, mejorar la calidad de la atención y optimizar el uso de los recursos. En cambio, niveles bajos de engagement generan desempeños laborales ineficientes, retrasos en los procesos y una menor satisfacción ciudadana. De ahí la importancia de analizar cómo el engagement organizacional puede convertirse en un elemento determinante para la mejora del desempeño laboral en contextos municipales.

En ese sentido, la presente investigación se justifica en tanto busca determinar la influencia del engagement organizacional en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta durante el año 2024. El estudio no solo aporta al campo teórico al profundizar en la aplicación del concepto de engagement en el sector público local, sino que también posee relevancia práctica al generar información que permitirá diseñar estrategias de gestión del talento humano orientadas a optimizar la eficiencia institucional. Asimismo, sus resultados ofrecen un aporte social al

contribuir con el fortalecimiento de los servicios municipales, beneficiando directamente a la ciudadanía.

La investigación se estructura en cinco capítulos:

**El Capítulo I:** Aborda el planteamiento del problema, justificación y objetivos del estudio, enfocándose en el diagnóstico y la identificación de la situación problemática.

**En el Capítulo II:** Se presenta el marco teórico-conceptual, donde se amplían las definiciones de términos que tienen relación con el tema de estudio, se revisan antecedentes relevantes y se exploran conceptos sobre el engagement organizacional como un componente esencial para aumentar el mejoramiento de los tratamientos y la productividad en distintos sectores, incluyendo investigaciones académicas tanto nacionales como internacionales.

**El Capítulo III:** Esta relacionado con las preguntas de hipótesis y a la identificación de las variables, así como a su relación con las diferentes dimensiones e indicadores correspondientes.

**En el Capítulo IV:** Se detalla la metodología de la investigación, especificando el ámbito, nivel, tipo, unidad de análisis, población, tamaño de muestra, estrategias de selección de muestra, y los métodos de recolección e interpretación de datos, garantizando una adecuada recolección de información conforme a las estrategias sugeridas.

**El Capítulo V:** Corresponde a los hallazgos obtenidos, acompañados de su respectivo análisis a través de tablas y figuras que estas representadas de manera clara y precisa. Se desarrollan también la interpretación, discusión y validación de los datos, destacando los principales hallazgos del trabajo de campo.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones más relevantes , junto con las referencias bibliográficas y los anexos empleados, elementos que resultaron fundamentales para la comprensión y el desarrollo integral del estudio.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Situación problemática

Una acción comúnmente reconocida es que el aumento de la implicación organizativa es esencial para elevar la productividad y el rendimiento laboral en toda una serie de industrias, incluidos los sectores público y comercial. Según Márquez (2022), el compromiso de los trabajadores influye de una manera relevante en la eficiencia organizacional, la reducción del ausentismo y la retención del talento humano. El informe “State of the Global Workplace” de Gallup (2022) destaca que sólo el 21% de los trabajadores de todo el mundo se dedica a su trabajo, lo que impacta significativamente el uso que hacen las empresas y en la calidad de los servicios que prestan.

Dentro del sector público, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) destaca que sólo el 21% de los trabajadores de todo el mundo están dedicados a su trabajo, lo que impacta de una manera baja en el funcionamiento de las empresas y en la eficacia de los servicios que prestan (Pérez & Pedraza, 2019). En la Unión Europea y Estados Unidos, estudios han demostrado que las instituciones con trabajadores altamente comprometidos presentan mejores niveles de desempeño y satisfacción laboral (Pujol - Cols, 2018).

Desde una perspectiva latinoamericana, Ocampo (2021) sostiene que el compromiso organizativo en el sector público influye en la opinión favorable de los usuarios sobre el calibre de los servicios públicos, además de incrementar el rendimiento los trabajadores. En esta línea, el informe de Gallup (2022) reveló que las organizaciones con altos niveles de compromiso laboral experimentan un aumento del 17% en la productividad y una disminución del 41% en el absentismo.

En Perú, cuestiones como el escaso compromiso organizativo, la baja motivación y la falta de incentivos han suscitado preocupación sobre la eficacia de los trabajadores del sector público. Según el Informe de Gestión del Estado Peruano 2023, elaborado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la falta de motivación de los trabajadores está directamente relacionada con la baja productividad de las organizaciones gubernamentales. (Cordova & Socola , 2022)

Estudios de la Contraloría General de la República y el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) muestran que el 60% de los trabajadores del sector público en 2022 expresaron niveles de satisfacción laboral de moderados a bajos, lo que afecta a su rendimiento (Chavez , 2021). También se ha comprobado que cuestiones como el absentismo y el cambio de personal repercuten en la estabilidad laboral como también al logro de objetivos organizacionales en los municipios (López T. , 2020).

En respuesta a esta situación, el Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2022-2024 ha ideado métodos para mejorar el rendimiento de las instituciones públicas poniendo en marcha iniciativas que aumenten la dedicación del personal (2023). En este sentido, el gobierno peruano ha creado programas para dar una solución en la formación de los empleados del estado y el clima organizacional a través del Programa SERVIR (Aysanoa & Zavala, 2021). A pesar de todo, a pesar de la persistencia de las brechas impactantes en la gestión del talento humano en el ámbito estatal. Según un documento del Banco de Desarrollo de América Latina (2022), el 45% de los trabajadores del sector público peruano considera que su esfuerzo no es valorado, y solo el 30% se siente plenamente comprometido con sus funciones laborales.

A través del Programa SERVIR, el gobierno peruano ha desarrollado iniciativas para mejorar el clima organizativo y la formación del personal del sector público.

Un informe mostró que el 52% de los trabajadores del municipio cree que sus circunstancias laborales son insuficientes para desempeñar su trabajo con eficacia. Su motivación y grado de dedicación se ven afectados por esta percepción, lo que repercute negativamente en la consecución de las metas institucionales y en la efectividad de los servicios brindados a al grupo humano. Este problema se ha relacionado directamente con cuestiones como la recogida incoherente de residuos, el mantenimiento deficiente de las infraestructuras y los retrasos en la atención al cliente (Cordova & Socola, 2022).

"Según un informe publicado en la plataforma oficial del Estado Peruano por la Municipalidad Provincial de Anta (2023), el año pasado se registró un aumento del 10% en la rotación de trabajadores, lo que ha provocado inestabilidad en la gestión municipal y dificultado la formación de equipos de trabajo productivos. La baja moral de los trabajadores ha aumentado las tasas de absentismo y ha afectado a la eficacia operativa de la institución debido a factores como la falta de incentivos laborales, las escasas posibilidades de desarrollo profesional y la falta de servicios de bienestar (Gómez, et al., 2023).

En este marco, la Municipalidad Provincial de Anta afronta serios problemas que se evidencian en la administración interna y en la percepción de los ciudadanos. Uno de los inconvenientes más evidentes es la falta de compromiso organizacional entre sus empleados, los cuales no consiguen identificarse completamente con los valores ni con las metas de la organización. Esta falta de vigor, compromiso y dedicación en el desempeño de las funciones crea una situación en la que los trámites administrativos se vuelven demasiado lentos. Los procedimientos simples pueden tardar entre siete y ocho meses en resolverse, lo que causa insatisfacción entre los ciudadanos y perjudica la imagen institucional.

Además, se suma a esta situación un entorno laboral frágil, caracterizado por una escasa utilización de herramientas tecnológicas para optimizar la gestión, una falta de programas formativos que se mantengan en el tiempo y una rotación continua del personal. Estos elementos restringen la capacidad de los trabajadores para desarrollar una relación positiva con su trabajo y con el municipio, lo que disminuye su disposición a dedicar energía, entusiasmo y concentración a las tareas que se les asignan. Como resultado, la organización no puede formar un equipo sólido y comprometido que sea capaz de responder con eficacia a las crecientes exigencias de la población.

La Defensoría del Pueblo (2023) ha señalado que la comunidad de Anta percibe la gestión municipal como deficiente, atribuyendo los principales problemas a la ineficacia de los servicios, los retrasos en la atención y la falta de respuestas oportunas frente a las necesidades sociales. Estas deficiencias se encuentran estrechamente vinculadas a dos variables críticas: el bajo engagement organizacional y el desempeño laboral insuficiente de los trabajadores municipales. En el primer caso, porque el personal no manifiesta los niveles adecuados de vigor, dedicación y absorción, lo que afecta su motivación y capacidad de concentración en el trabajo; y en el segundo, porque la productividad, la calidad de las tareas ejecutadas y la responsabilidad institucional se ven comprometidas en la práctica cotidiana.

Por lo expuesto, surge la necesidad de investigar el impacto del engagement organizacional en la mejora del incremento de desarrollo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta. Este estudio se justifica porque permitirá comprender cómo la falta de engagement impacta directamente en la eficiencia institucional y, al mismo tiempo, aportará evidencias que sirvan de base para diseñar estrategias de gestión

del talento humano más efectivas. De esta manera, se podrán plantear lineamientos orientados a fortalecer la cultura organizacional, fomentar el entusiasmo y la dedicación del personal, optimizar la productividad y garantizar un servicio público más eficiente, oportuno y de mayor calidad para la comunidad de Anta.

## **1.2. Formulación del problema**

De lo planteado anteriormente, surgen las siguientes interrogantes de investigación:

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo influye el engagement organizacional en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

P.E.1. ¿Cuál es el nivel de engagement organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta, 2024?

P.E.2. ¿Cómo se manifiesta el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024?

P.E.3. ¿Qué influencia existe entre las dimensiones del engagement organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

En el ámbito teórico, el presente estudio aporta al fortalecimiento del conocimiento en el campo del comportamiento organizacional y la gestión pública, al analizar el impacto del engagement organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta. El engagement organizacional, entendido como el grado de compromiso emocional, mental y físico de los trabajadores con su trabajo y la organización, había sido objeto de análisis en diversos estudios, pero

su aplicación específica en contextos locales y públicos, como el de las municipalidades peruanas, se encontraba aún limitada.

Este estudio permitió profundizar en los modelos teóricos que relacionan el engagement con el desempeño laboral, tomando como base teorías como la de Schaufeli y Bakker (2004), sobre las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción), y la Teoría del Intercambio Social, que planteaba que los trabajadores comprometidos tienden a responder positivamente a los estímulos organizacionales, mejorando su desempeño. Además, se ampliaron las teorías del Clima Laboral y el Desempeño Organizacional, evaluando cómo los factores psicosociales y culturales dentro de la organización influyeron en la motivación y productividad de los trabajadores.

En tal sentido, la investigación contribuyó al desarrollo teórico al integrar conceptos de engagement organizacional en el análisis de la administración pública, un campo donde los estudios sobre el comportamiento laboral habían sido escasos en comparación con el sector privado. Asimismo, fortaleció el entendimiento de cómo criterios motivacionales y el compromiso de los trabajadores públicos inciden en el rendimiento institucional, lo que permitió generar un marco conceptual más robusto y aplicable a realidades similares. Con ello, se aportaron nuevas perspectivas que podrían ser utilizadas para el diseño de toma de decisiones de la planificación del talento humano más eficaces en organismos estatales, especialmente en el ámbito local. De esta manera, la investigación no solo refuerza los modelos teóricos existentes, sino que también amplía su alcance hacia el sector público peruano, ofreciendo bases conceptuales útiles para futuras investigaciones y para el modelo de la planificación en el talento humano en municipalidades.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La presente investigación tiene implicancias prácticas porque permite comprender cómo el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores municipales. Esta relación resulta fundamental en el ámbito de la gestión pública, ya que el rendimiento del personal impacta de manera directa en la eficiencia y eficacia de los servicios atendidos en la ciudadanía.

En el caso de la Municipalidad Provincial de Anta, analizar esta relación aporta información valiosa sobre el funcionamiento interno de la institución y sobre posibles factores que inciden en la productividad del personal. Además, los hallazgos del estudio sirven de manera referencial para otras entidades públicas que presenten características similares, ayudando a identificar aspectos clave que afectan el desempeño laboral en contextos municipales.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

En el plano metodológico, la investigación empleó un enfoque cuantitativo, lo que permitió analizar el impacto del engagement organizacional y el desempeño laboral de manera objetiva y medible.

Para evaluar el engagement, se utilizó la Utrecht Work Engagement Scale (UWES), un instrumento validado internacionalmente que mide las tres dimensiones centrales del *engagement*: vigor, dedicación y absorción. Esta herramienta aseguró la confiabilidad y comparabilidad de los datos obtenidos en la muestra de trabajadores municipales.

De igual modo, el desempeño laboral se midió a través de indicadores relacionados con productividad, responsabilidad y calidad del trabajo, lo que permitió establecer correlaciones estadísticas robustas entre ambas variables.

El diseño metodológico adoptado no solo permitió describir el nivel de engagement y desempeño laboral en la municipalidad, sino también demostrar la influencia significativa de una variable sobre la otra. Con ello, se garantiza la validez científica de los resultados y se brinda una base sólida para la toma de decisiones en la gestión institucional.

#### **1.3.4. Justificación académica**

A nivel académico, esta investigación fue importante porque abordó un tema de creciente interés en la administración pública: la mejora del desempeño laboral a través de la gestión del compromiso organizacional. Contribuyó a llenar un vacío existente en la literatura académica sobre cómo el engagement organizacional pudo ser un factor determinante para optimizar la eficiencia en la administración estatal, particularmente en las municipalidades peruanas.

El estudio también fue un recurso valioso para futuros investigadores y estudiantes, ya que proporcionó un análisis detallado y empírico sobre la conexión entre el éxito laboral y el compromiso organizativo en el contexto local. Este estudio pudo servir de base para investigaciones adicionales en diversos campos, como la psicología organizativa, la administración pública y la administración de recursos humanos. Además, al estar contextualizado en el ámbito de una municipalidad peruana, aportó conocimiento específico sobre las dinámicas laborales en las instituciones públicas locales, lo cual fue relevante para quienes estudiaron la realidad del país desde una perspectiva académica.

#### **1.3.5. Justificación para las ciencias de la comunicación**

En el ámbito de las Ciencias de la Comunicación, esta investigación resulta relevante al analizar cómo el intercambio de información interna y la difusión de la cultura organizacional influyen en el engagement de los trabajadores. No solo se tomaron

en cuenta factores estructurales, sino también la forma en que los trabajadores perciben la interna comunicacion, el reconocimiento de su labor y la claridad de los objetivos y valores institucionales.

Este enfoque permitió entender cómo las estrategias comunicativas aplicadas en el entorno público pueden fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso en el personal. Además, resalta la importancia de una comunicación organizativa eficaz, entendida como un recurso esencial para favorecer relaciones laborales más fluidas y entornos de trabajo más cohesionados dentro de la institución.

Los hallazgos del estudio también abren la posibilidad de aplicar prácticas comunicativas más claras y consistentes, que faciliten el entendimiento de la información y fortalezcan el vínculo entre los trabajadores y la organización. Esto contribuye de manera directa al engagement del personal y a una mejor dinámica institucional.

### **1.3.6. Justificación social**

Finalmente, desde un enfoque social, la investigación adquirió especial relevancia al contribuir a mejorar los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Anta, un aspecto que afectó directamente a la calidad de vida de la población local. Un mayor compromiso de los trabajadores municipales se tradujo en una mejora en la eficiencia de los servicios públicos, como la recolección de residuos, la atención al ciudadano y la gestión de infraestructura, lo que impactó positivamente en la comunidad.

Al identificar formas concretas de aumentar el engagement organizacional y, por ende, mejorar el desempeño laboral, esta investigación contribuyó a mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión pública y la comunicación entre las entidades gubernamentales locales y la sociedad. En última instancia, para aumentar la certeza en

el funcionamiento de las instituciones y fomentar un desarrollo más equitativo y autosuficiente en la zona, el sector público necesitó ser más dedicado y eficiente.

La investigación no solo benefició a los trabajadores y a la gestión interna de la municipalidad, sino que también tuvo un impacto directo en los ciudadanos, quienes se vieron beneficiados por un servicio estatal más efectivo y de mayor calidad.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera el engagement organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta, 2024.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

O.E.1. Identificar los niveles de engagement organizacional en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024.

O.E.2. Evaluar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024.

O.E.3. Establecer la influencia que existe entre las dimensiones del engagement organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Bases teóricas

##### 2.1.1. Engagement

El engagement es una forma psicológica que ocurre a través de experiencias interactivas y creativas con un agente focal (por ejemplo, una marca, una organización o una comunidad), caracterizado por niveles variables de intensidad cognitiva, emocional y conductual (Brodie, Hollebeek, Jurić, & Ilić, 2021).

Barney y Biscobing, (2023), define el customer engagement como “la manera en que una empresa crea una relación con su base de atendidos para fomentar la lealtad y visibilidad de la marca. Más allá de la transacción inicial, el objetivo es ofrecer contenido relevante mediante campañas de marketing y engagement que incentiven interacciones repetida extendiendo el ciclo de vida del cliente y fomentando relaciones leales”

Kahn (1990), indicó que la internalización de uno mismo en el rol laboral; las personas se expresan físicamente, cognitiva y emocionalmente al desempeñarse”

Según sus estudios habla sobre:

- Vigor (energía, resiliencia, esfuerzo persistente),
- Dedicación (sentido de propósito, entusiasmo, orgullo),
- Absorción (total concentración, inmersión en el trabajo)

CustomInsight (2024), indica que existe y describe con precisión las cuatro dimensiones del engagement laboral:

##### **Engagement emocional**

- Se refiere al vínculo afectivo del empleado con su trabajo, sus colegas y la organización. Incluye una profunda sensación de propósito y entusiasmo, expresados en lealtad, satisfacción y orgullo.

**Engagement cognitivo**

- Es la inversión mental en el trabajo: concentración, atención plena y esfuerzo intelectual para resolver problemas, innovar y mejorar procesos.

**Engagement conductual**

- Se refleja en las acciones concretas: la dedicación al trabajo, el esfuerzo adicional, la colaboración activa y el cumplimiento responsable de las tareas.

**Engagement social**

- Se centra en las conexiones entre personas en dentro de ambiente de trabajo, que fortalecen la cooperación, el apoyo mutuo, la mentoría y el sentido de pertenencia .

El engagement es un estado psicológico complejo y dinámico que refleja el nivel de conexión emocional, cognitiva, conductual y social que una persona establece con su entorno laboral u organizacional. Se manifiesta cuando el individuo no solo se compromete con las tareas asignadas, sino que también muestra entusiasmo, sentido de pertenencia y disposición para aportar más allá de lo esperado. Desde una perspectiva integral, implica una inversión afectiva hacia la misión institucional, un esfuerzo mental orientado a la innovación, comportamientos proactivos y relaciones interpersonales sólidas que fomentan la colaboración y el bienestar colectivo.

**2.1.2. Engagement organizacional**

El término engagement organizacional fue acuñado por Kahn (1990), señala el nivel de compromiso y relación sentimental que los trabajadores experimentan para organización, lo que afecta directamente en su rendimiento, satisfacción y confort laboral. Este fenómeno involucra una profunda identificación con los metas, valores y objetivos

de la organización, lo que motiva a los individuos a contribuir de manera activa y proactiva en el logro de metas compartidas.

Los trabajadores con un grado de engagement tienden a mostrar una mayor disposición para asumir responsabilidades, innovar y superar los desafíos laborales, generando un impacto positivo tanto en su productividad como en la cultura organizacional. La teoría del engagement destaca la importancia de factores como el liderazgo, el reconocimiento, el apoyo social y la alineación entre las expectativas personales y organizacionales como determinantes clave para fomentar este tipo de vínculo en el entorno laboral (Kahn, 1990).

En los ámbitos de la psicología del trabajo y la organización del talento humano, el compromiso organizativo ha sido objeto de numerosos estudios. Dado que afecta de manera directa al bienestar, el incentivo, y el crecimiento de los empleados dentro de la organización financiera, su examen es esencial.

#### *2.1.1.1. Modelos teóricos del engagement organizacional*

Los principales enfoques sobre engagement organizacional coinciden en que este fenómeno emerge del intercambio entre componentes personales y generales, destacándose factores que equilibran las demandas y los recursos en el trabajo para fomentar el compromiso; teorías que enfatizan la atención de exigencias psicológicas generales como motor de la implicación; marcos que subrayan condiciones psicológicas como la seguridad, la disponibilidad y la conexión como prerequisites del engagement; perspectivas basadas en la reciprocidad entre trabajador y organización; y enfoques que operacionalizan el engagement a través de las características de dedicación, vigor, y absorción. Entre las más importantes se hallan los siguientes:

**a) Modelo de recursos y demandas laborales (JD-R Model)**

El Job Demands-Resources Model, desarrollado por Bakker y Demerouti (2007), sugiere que el equilibrio entre los recursos (autonomía, apoyo organizativo y oportunidades de crecimiento) y las exigencias (carga de trabajo, presión y demandas emocionales) es lo que conduce al compromiso organizativo. Este concepto afirma que cuando los trabajadores disponen de los recursos necesarios para cumplir con sus compromisos sin experimentar estrés o agotamiento, sus niveles de engagement aumentan.

**b) Teoría del intercambio social (Blau, 1964)**

Según esta noción, la reciprocidad es la base de la conexión entre los trabajadores y la empresa. En otras palabras, los trabajadores responden con mayor dedicación y rendimiento cuando creen que la organización les ofrece estabilidad, apoyo y reconocimiento. Según esta noción, el incremento del compromiso de los trabajadores en el sector público mediante recompensas y oportunidades de ascenso aumenta la productividad y la eficacia.

**c) Modelo de satisfacción-progreso (Hackman & Oldham, 1980)**

Según este paradigma, ciertos aspectos del trabajo, como la variedad de tareas, la autonomía y la retroalimentación, influyen en el compromiso de los empleados. La responsabilidad de los trabajadores y la felicidad en el trabajo aumentan cuando estos factores están presentes, lo que conduce a una mejora del rendimiento.

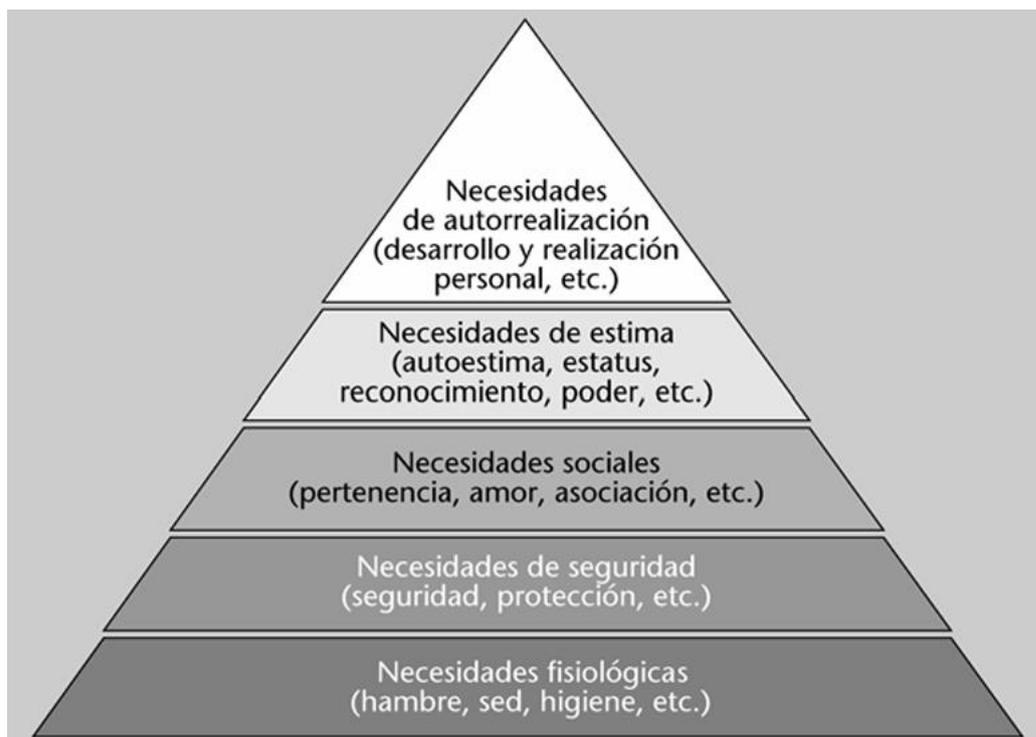
**d) Teoría de Maslow jerarquía de necesidades**

Maslow (1954) postula que las motivaciones humanas se estructuran en una pirámide jerárquica, en la cual las necesidades fundamentales, como las fisiológicas y de seguridad, se sitúan en la base, mientras que las más elevadas, como las de afiliación, estima y autorrealización, ocupan los niveles superiores. Según este enfoque, los

individuos procuran satisfacer dichas necesidades de manera progresiva, ascendiendo en la jerarquía conforme logran cubrir los requerimientos más básicos, hasta alcanzar el pleno desarrollo del potencial personal.

### Figura 1

*Jerarquía de necesidades de A.H. Maslow*



*Nota.* Adaptado de Comportamiento del consumidor.

El postulado de la pirámide de motivaciones de Abraham Maslow constituye un paradigma psicológico que sostiene que los individuos cuentan con un conjunto de exigencias que se organizan en una pirámide de cinco escalas, que van desde las más elementales hasta las más sofisticadas. En los más profundo de las estructura se encuentran las necesidades fisiológicas, como los alimentos, el sueño y la bienestar; le siguen las necesidades de cuidado, que incluyen la estabilidad, el orden y la protección; luego están los requerimientos sociales, como el afecto, la pertenencia y las relaciones interpersonales; posteriormente, las necesidades de estima, que abarcan el reconocimiento, el respeto y la autoestima; y por último en la cabeza de la pirámide, se

encuentra la autorrealización, que implica el desarrollo del potencial personal, la creatividad y la búsqueda del crecimiento interior.

Según Maslow (1954), estas necesidades deben satisfacerse de manera progresiva, y solo cuando se cumplen los niveles inferiores, las personas pueden aspirar a satisfacer los niveles superiores, lo cual tiene importantes implicancias en ámbitos como la educación, la motivación laboral y el bienestar personal.

#### *2.1.1.2. Características del engagement organizacional*

De acuerdo con Schaufeli y Salanova (2011), el engagement organizacional se caracteriza por ser:

- Persistente y estable: Es un estado constante de motivación más que una reacción pasajera a una circunstancia concreta.
- Asociado con la energía positiva: El entusiasmo y la iniciativa son rasgos de los trabajadores entregados.
- Vinculado con el esfuerzo y la concentración: Sugiere una disposición a superar los obstáculos en el trabajo sin sucumbir a un agotamiento grave.
- Factor clave en el desempeño laboral: Implica una disposición a afrontar los retos en el trabajo sin experimentar un agotamiento extremo.

#### *2.1.1.3. Tipos de engagement organizacional*

Según Macey y Schneider (2015), el engagement organizacional se puede clasificar en tres tipos:

- Engagement psicológico: Sugiere una disposición a hacer frente a las dificultades en el trabajo sin pasar por un agotamiento grave.
- Engagement conductual: Se demuestra por las acciones del trabajador, como la iniciativa y el trabajo adicional.

- Engagement organizacional: indica el grado en que un trabajador sea coherente con los objetivos y las convicciones de la organización.

#### 2.1.1.4. Dimensiones del *engagement* organizacional

El engagement organizacional es un constructo multidimensional que, según Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002), se compone de tres partes fundamentales: dedicación absorción y vigor . Estos elementos facilitan la comprensión de cómo los trabajadores perciben y manifiestan su compromiso con la empresa y el desempeño de sus tareas. Los efectos de cada una de estas características en las condiciones favorables para los trabajadores, la satisfacción laboral y el incremento en el trabajo ha sido abordado de manera extensa en publicaciones científicas especializadas en comportamiento organizacional y psicología del trabajo.

- **Vigor**

El vigor es la primera dimensión del engagement organizacional y hace referencia a la energía, resistencia mental y persistencia que los trabajadores demuestran en la realización de sus tareas laborales. Schaufeli y Bakker (2004) lo definen como “una elevada energía y resistencia mientras se labora, así como la disposición a invertir esfuerzo en el trabajo y la persistencia ante las dificultades”.

Desde una perspectiva psicológica, el vigor está relacionado con la motivación intrínseca, es decir, el impulso interno que lleva a los trabajadores a desempeñar sus funciones sin necesidad de estímulos externos como recompensas o supervisión constante (Ryan & Deci, 2000). Según Macey y Schneider , los trabajadores con mucho vigor son más capaces de gestionar los problemas, además de mostrar entusiasmo y ganas de cumplir con sus responsabilidades y superar obstáculos en su entorno laboral

Estudios como el de Bakker y Demerouti (2007), han demostrado que el vigor es un factor protector contra el burnout o agotamiento laboral. En su investigación,

encontraron que los trabajadores con alto grado vigor son poco susceptibles a experimentar fatiga crónica y estrés, ya que cuentan con recursos psicológicos y organizacionales que les permiten mantener su energía y rendimiento a lo largo del tiempo.

En conclusión, el vigor es un elemento crucial del engagement organizacional, esto concede a los trabajadores mantenerse dinámicos, motivados y resilientes ante las demandas del trabajo. Su presencia en el entorno laboral está estrechamente ligada a la eficacia, la residencia psicológica y la capacidad de afrontar los desafíos de manera efectiva.

- **Dedicación**

Como segunda dimensión del engagement organizacional, la dedicación describe el nivel de propósito, entusiasmo y compromiso que los trabajadores sienten hacia sus obligaciones en el trabajo. Schaufeli et al. (2002) la definen como “un sentido fuerte de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío con respecto al trabajo que se realiza”.

Los trabajadores con alta dedicación no solo ven su trabajo como una obligación, sino que lo perciben como una fuente de propósito y satisfacción personal. Según Kahn (1990), el sentido de identificación y sienten que pertenecen hacia su organización está relacionado con su nivel de dedicación. Es más probable que los trabajadores tomen la iniciativa y se dediquen a los objetivos de la empresa y actuar con iniciativa cuando consideran que su trabajo es valioso y significativo.

Desde una perspectiva motivacional, la dedicación está estrechamente relacionada con la teoría del flujo de Csikszentmihalyi (1990), según esta noción, las personas rinden mejor y se sienten más satisfechas cuando están totalmente involucradas en actividades desafiantes y gratificantes. El desempeño de un trabajador y la calidad de su trabajo se

ven positivamente influenciados cuando se siente comprometido, ya que es más probable que experimente períodos de intensa concentración y disfrute.

Un estudio de Salanova y Llorens (2009) Nos señala que la dedicación fomenta el compromiso organizacional y la retención del talento, además de mejorar el desempeño individual. Los resultados indican que los trabajadores muy comprometidos son más propensos a participar activamente en el desarrollo organizacional y tienen menos probabilidades de abandonar sus puestos.

En conclusión, la dedicación es una dimensión clave del engagement organizacional, ya que permite que los trabajadores sientan un fuerte vínculo con su trabajo y con la organización. Fomentar de la devoción requiere crear un espacio de trabajo en el que los miembros del grupo de trabajo experimenten que sus contribuciones tienen un valor significativo, lo que a su vez mejora la motivación y la productividad.

- **Absorción**

La absorción, el tercer nivel del engagement organizacional, es el grado en que los trabajadores están completamente absorbidos y comprometidos con su trabajo. Según Schaufeli et al. (2002), los altos niveles de concentración, el desapego de las distracciones externas y una sensación de logro al realizar las actividades laborales son características de la absorción.

El concepto de absorción está estrechamente vinculado al estado de flujo definido por Csikszentmihalyi (1990), quien afirma que las personas pierden la noción del tiempo y experimentan una satisfacción profunda cuando están completamente absorbidas en una actividad exigente y gratificante. Esto indica que los trabajadores con altos grados de absorción en el trabajo no solo están enfocados en sus tareas, sino que también disfrutan de su trabajo.

Desde una perspectiva cognitiva, Taris, Ybema y Beek (2017) explican que la absorción implica un estado de atención sostenida, lo que favorece la resolución de problemas y el rendimiento óptimo en el trabajo. Según estos autores, los trabajadores con alta absorción tienden a tener menor propensión a errores, mayor creatividad y una mayor capacidad para gestionar múltiples tareas de manera eficiente.

La idea de absorción y el estado de flujo, tal como lo define Csikszentmihalyi (1990), están fuertemente relacionados. Según Csikszentmihalyi, cuando las personas están completamente absorbidas en una tarea desafiante y gratificante, pierden la noción del tiempo y experimentan una satisfacción profunda. Esto sugiere que los funcionarios que exhiben una elevada capacidad de absorción en el trabajo no solo están enfocados en sus tareas, sino que también disfrutan de sus trabajos.

En conclusión, la absorción es un elemento esencial del engagement organizacional, porque permite a los empleados concentrarse completamente en su trabajo y sentirse satisfechos mientras lo realizan. Sin embargo, las organizaciones deben fomentar una cultura laboral saludable para prevenir las consecuencias negativas del estrés y la sobrecarga.

### **2.1.3. Desempeño laboral**

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2025), es un el conjunto de conductas y logros observables de un trabajador en su rol, que evidencian su habilidad para satisfacer los objetivos y normas fijados por la organización. Este constructo abarca dimensiones como la calidad y el volumen de las tareas ejecutadas, la eficiencia operativa, la capacidad de toma de decisiones acertadas, la colaboración en equipos y la adaptabilidad frente a variaciones del entorno profesional.

El grado de eficiencia con el que un trabajador desempeña sus responsabilidades dentro de una empresa se conoce como desempeño laboral. Según Chiavenato (2022), es

"el nivel en que un empleado cumple con los objetivos y responsabilidades asignados." Por otro lado, Robbins y Judge (2021) lo conceptualizan como "el sistema de comportamientos y actividades que aportan al logro de los objetivos organizacionales."

#### *2.1.3.2. Modelos teóricos del desempeño laboral*

##### **- Teoría del aprendizaje organizacional (Argyris & Schön, 1978)**

Según la Teoría del Aprendizaje Organizacional, propuesta por Chris Argyris y Donald Schön en 1978, el desempeño laboral mejora cuando las empresas y las personas adoptan una estrategia de aprendizaje continuo y adaptación. Esta teoría establece que las empresas deben priorizar la creación de un entorno que aliente la contemplación introspectiva, la creatividad y la solución de problemas, además de ayudar a sus trabajadores a desarrollar sus habilidades técnicas.

##### **Argyris y Schön distingue entre dos formas de organizaciones:**

Aprendizaje de un solo ciclo (single-loop learning): Ocurre cuando los trabajadores detectan y corrigen errores dentro de los marcos de referencia existentes, sin cuestionar los principios o normas subyacentes. Es un aprendizaje reactivo que busca la eficiencia operativa sin modificar los valores organizacionales.

El aprendizaje de doble ciclo es un enfoque más profundo que implica desafiar y redefinir las convenciones, reglas y suposiciones organizacionales para provocar cambios de forma relevante en la manera de llevar a cabo las actividades. Este tipo de aprendizaje fomenta la creatividad, la originalidad y la adaptabilidad.

Según la teoría del aprendizaje organizacional, los trabajadores expuestos a procesos de aprendizaje continuo están mejor capacitados para adecuarse las transformaciones en su entorno laboral, resolver problemas de manera más efectiva y son más propensos a sugerir cambios en los procedimientos existentes (Fiol & Lyles, 1985)

Un estudio de Senge (1990) sobre organizaciones inteligentes respalda esta teoría al demostrar que las empresas que fomentan la cultura del aprendizaje organizacional logran mayores niveles de productividad y desempeño. Mediante la formación del personal y el desarrollo profesional, el uso de esta teoría en el ámbito estatal mejora la administración de los recursos y maximiza la prestación de asistencia en trabajadores.

En conclusión, la teoría del aprendizaje organizacional nos señala que el desempeño en el trabajo mejora cuando los trabajadores adquieren conocimientos de manera constante y aplican estos aprendizajes en su entorno laboral. Fomentar una cultura de aprendizaje en las organizaciones es clave para incrementar la eficacia del trabajo y la capacidad de innovación en un mundo en constante cambio.

#### - **Modelo de competencias laborales (Spencer & Spencer, 1993)**

El Modelo de Competencias Laborales, desarrollado por Spencer y Spencer (1993), explica que el rendimiento en el trabajo es el hallazgo de combinar las aptitudes, conocimientos y actitudes de los trabajadores. Según este modelo, una persona con un desempeño óptimo es aquella que posee un conjunto de competencias que le permiten ejecutar sus funciones de manera efectiva y eficiente.

Los autores caracterizan las habilidades profesionales como "características subyacentes de un individuo que están causalmente relacionadas con un desempeño superior en un trabajo o situación determinada". Estas competencias pueden dividirse en cinco categorías:

- **Motivaciones:** Factores internos que impulsan a un trabajador a actuar de cierta manera (ejemplo: compromiso con la excelencia).
- **Rasgos de personalidad:** Características individuales que influyen en el comportamiento (ejemplo: liderazgo, empatía).

- **Autoconcepto y valores:** Creencias y principios personales que afectan el desempeño laboral (ejemplo: ética profesional).
- **Conocimientos:** Conocimientos adquiridos mediante la educación formal y la experiencia laboral.
- **Habilidades:** Capacidades adquiridas para ejecutar tareas específicas (ejemplo: manejo de herramientas tecnológicas).

Este concepto sugiere que la gestión por competencias, que implica determinar las habilidades esenciales para cada rol y crear planes de formación y desarrollo profesional alineados con estas habilidades, podrías apoyar a los organismos a incrementar el desempeño laboral (Boyatzis, 2008).

El modelo basado en competencias ha sido ampliamente utilizado en la gestión pública y en la administración de recursos humanos, ya que permite desarrollar perfiles de puestos más precisos, evaluar el desempeño de manera objetiva y crear programas de capacitación basados en las demandas reales del mercado laboral (Levy-Leboyer & Prieto, 1997).

- **Teoría de la motivación-higiene (Herzberg, 1959)**

La Teoría de la Motivación-Higiene, establece que el rendimiento en el trabajo está influenciado por dos tipos de factores: factores motivacionales y factores higiénicos. Según esta teoría, la satisfacción y el desempeño en el trabajo no dependen únicamente del salario o las condiciones laborales, sino también de elementos que generan motivación y compromiso.

Herzberg clasifica los factores laborales en dos grandes grupos:

- a) **Factores higiénicos:** Son aquellos que, si bien no generan satisfacción en el trabajador, su ausencia provoca insatisfacción. Entre estos factores se incluyen:

- Condiciones laborales adecuadas.
- Sueldo y beneficios justos.
- Seguridad laboral.
- Buenas relaciones interpersonales.

**b) Factores motivacionales:** Son aquellos que impulsan el desempeño y la productividad de los trabajadores al generar satisfacción laboral incluyen:

- Reconocimiento y logro profesional.
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo.
- Responsabilidad y autonomía en el trabajo.
- Desafíos laborales estimulantes.

De acuerdo con Herzberg, para mejorar el desempeño laboral, las empresas deben hacer algo más que ofrecer condiciones de trabajo seguras. Es necesario diseñar estrategias que fortalezcan la motivación intrínseca de los trabajadores, permitiéndoles desarrollar su potencial y sentir satisfacción en su labor (Gagné & Deci, 2005).

Investigaciones posteriores han demostrado que esta idea puede aplicarse en una variedad de entornos organizacionales. Los elementos motivacionales de Herzberg afectan directamente el desempeño y la retención del talento.

La teoría de Herzberg es especialmente aplicable en el sector público, ya que los trabajadores municipales a menudo enfrentan condiciones laborales difíciles, incluidas restricciones salariales y burocráticas. Incrementa la participación y la eficacia en la administración estatal puede lograrse en gran parte mediante la implementación de tácticas que fomenten la motivación intrínseca, como la evaluación del desempeño y el aumento de responsabilidades (Wright, 2001).

En conclusión, la Teoría Herzberg sobre la Motivación y las Condiciones Laborales establece que consideraciones externas como la retribución no son los únicos

elementos que influyen en el rendimiento laboral o las condiciones físicas del entorno, sino también de factores internos como la motivación y el reconocimiento. Su aplicación en la gestión organizacional permite fortalecer el bienestar de los trabajadores y potenciar la productividad de los trabajadores.

#### *2.1.3.3. Dimensiones del desempeño laboral*

El rendimiento laboral es una de las ideas más importantes de la gestión organizativa es, ya que establece cuán bien una persona lleva a cabo sus responsabilidades y contribuye a que la empresa logre sus objetivos. El desempeño laboral, tal como lo describe Chiavenato (2022), es "el grado en que las tareas y responsabilidades asignadas a un trabajador dentro de una organización son cumplidas, considerando la calidad, productividad y eficiencia con las que se realizan".

Para examinar y comprender la capacidad de los empleados , se han identificado varias variables clave. Entre ellas, la responsabilidad, la productividad y la calidad del trabajo son particularmente destacadas. Estas características permiten la formulación de estrategias para acrecentar la gestión de los recursos humanos, así como el análisis de la incidencia del esfuerzo individual en los resultados organizacionales. A continuación, se examinan en detalle cada una de estas dimensiones:

- **Productividad:** Nivel de eficiencia en la ejecución de tareas

La productividad es una de las características más relevantes del desempeño en el trabajo, porque determinar el número de labores ejecutadas en relación con los recursos trabajadores, como el tiempo, la energía y los materiales disponibles. Según Drucker (1999), la eficiencia en el trabajo se conceptualiza como “la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados en el desempeño de una tarea o función específica”.

Desde una perspectiva económica, la productividad laboral es fundamental para la competitividad de las empresas. Robbins y Judge (2021) afirman que un trabajador

productivo es aquel que puede realizar una mayor cantidad de trabajo en menos tiempo sin comprometer la calidad del mismo. En este sentido, la eficiencia en la ejecución de tareas no solo implica rapidez, sino también la optimización de etapas y la disminución de residuos o actividades innecesarias.

Según Koontz y Weihrich (2018), la productividad en el ámbito laboral está determinada por diversos factores, entre los que destacan:

- **Capacitación y desarrollo del trabajador:** Un trabajador con mayor conocimiento y habilidades adquiridas a través de la formación profesional es más productivo, ya que puede ejecutar sus funciones de manera eficiente y con menor margen de error.
- **Condiciones laborales adecuadas:** Un clima laboral óptimo, con herramientas y recursos adecuados, favorece un desempeño más eficiente.
- **Motivación y satisfacción laboral:** Los trabajadores comprometidos y motivados suelen producir más, ya que participan activamente en la mejora de los procesos.
- **Uso de tecnología y automatización:** La incorporación de herramientas tecnológicas puede aumentar la productividad al reducir los errores y el tiempo de ejecución de los trabajos.

Varios estudios muestran la relación entre productividad y engagement organizacional. Bakker y Demerouti (2017), encontraron que los trabajadores con grados elevados de engagement no solo son más productivos, sino que también tienen un impacto positivo en la cultura organizacional, promoviendo la efectividad operativa y el trabajo cooperativo.

Dado que la productividad está correlacionada con la efectividad en la entrega de atenciones los ciudadanos, adquiere una relevancia especial en el sector público. Según

Perry y Hondeghem (2008), altos niveles de dedicación y motivación son necesarios para una administración pública eficaz, porque estos elementos afectan directamente al calibre y la prontitud de los servicios prestados.

Para resumir, la productividad es un aspecto crucial del desempeño laboral, ya que muestra qué tan bien un trabajador puede utilizar los recursos y obtener los mejores resultados. Para aumentar la productividad del personal, las organizaciones deben implementar estrategias que respalden la motivación, la formación y el correcto uso de la tecnología

- **Calidad del trabajo:** Precisión y cumplimiento de estándares

La calidad del trabajo es otra dimensión esencial del desempeño laboral, ya que se relaciona con la exactitud y observancia con la conformidad de los resultados obtenidos con los resultados alcanzados por la empresa. Según Deming (1986), la calidad en el trabajo es “el grado en que un producto o servicio cumple con los requisitos especificados y satisface las necesidades del cliente o usuario final”.

Desde una perspectiva organizacional, la calidad del trabajo no solo implica la ausencia de errores o defectos, sino también la capacidad del trabajador para garantizar la excelencia en sus tareas y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos. Juran (1998) sostiene que la calidad en el ámbito laboral depende de tres factores clave:

- **Conformidad con los estándares:** El trabajo debe ajustarse a los lineamientos y criterios establecidos por la organización para garantizar un resultado óptimo.
- **Prevención de errores y fallos:** La calidad del trabajo se asocia con aptitud del empleador para anticiparse a problemas y minimizar defectos en la ejecución de sus tareas.

- **Satisfacción del cliente o usuario final:** En organizaciones de servicios, la eficacia del trabajo se mide en función de que los usuarios perciben y su grado de satisfacción.

Según Gómez et al. (2019), la calidad del trabajo también depende de factores como el liderazgo, el clima organizacional y la motivación del trabajador. En este sentido, un entorno laboral favorable, donde se promueva la capacitación y el reconocimiento del esfuerzo, fomenta una cultura de calidad que impacta positivamente en el desempeño individual y colectivo.

En el sector público, la eficacia del trabajo es crucial, ya que afecta directamente a la eficacia con que se prestan los servicios públicos. Un estudio de Van et al. (2001) destaca que la práctica de diseños en la administración de la eficacia en las administraciones públicas contribuye a mejorar la percepción ciudadana sobre la eficiencia del gobierno y fortalece la confianza en las instituciones.

En conclusión, la calidad del trabajo es un ámbito fundamental del rendimiento laboral, ya que garantiza que las tareas sean ejecutadas con precisión y cumpliendo los estándares establecidos. Para fomentar el indole en el trabajo, las organizaciones deben impulsar la capacitación, el liderazgo positivo y la cultura de mejora continua.

- **Responsabilidad:** Grado de compromiso con la organización

La responsabilidad es una característica clave del desempeño en el trabajo, ya que refleja el grado de compromiso del trabajador con sus funciones y con los objetivos de la organización. Según Moorhead y Griffin (2019), la responsabilidad en el trabajo implica la disposición del trabajador para asumir sus deberes con profesionalismo, cumplir con sus tareas de manera efectiva y responder por los resultados de su labor.

Desde un enfoque psicológico, la responsabilidad laboral está relacionada con la teoría de la responsabilidad laboral desarrollada por Meyer y Allen (1991), quienes señalan tres tipos de colaboración:

- **Compromiso afectivo:** Surge cuando el empleado se identifica con la organización y desea contribuir activamente a su éxito.
- **Compromiso normativo:** Se basa en la creencia del trabajador de que su permanencia en la empresa es una exigencia moral.
- **Compromiso de continuidad:** Ocurre cuando el trabajador se mantiene en su empleo debido a los costos asociados con su salida (ejemplo: beneficios, estabilidad).

La responsabilidad en el trabajo también implica el cumplimiento de normas y principios éticos. Trevino et al. (2020) sostienen que los trabajadores responsables no solo cumplen con sus tareas asignadas, sino que también actúan con integridad, respeto y ética profesional, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional.

En el ámbito estatal, la responsabilidad es un elemento crucial en el rendimiento laboral, ya que los trabajadores deben promover una gestión de recursos caracterizada por la transparencia y la eficiencia. Denhardt y Denhardt (2015), afirman que una administración pública efectiva requiere trabajadores altamente responsables, que comprendan la importancia de su rol en la entrega de prestaciones a la comunidad.

En conclusión, la responsabilidad es un aspecto crucial del rendimiento laboral, ya que determina el nivel de responsabilidad del empleado con la organización y con el cumplimiento de sus funciones. Fomentar una cultura responsable en el trabajo impulsa la confianza y la ética laboral, además de aumentar la eficacia de la organización.

## **2.2. Marco conceptual**

### **Absorción**

Es una de las dimensiones del engagement organizacional que se refiere al nivel de concentración e inmersión total del trabajador en sus funciones, hasta llegar al punto de perder noción del tiempo. Representa la capacidad de los empleados para enfocarse plenamente en las tareas que realizan (Schaufeli & Bakker, 2004).

### **Calidad del trabajo**

Se refiere al nivel en que los bienes o servicios realizados cumplen con los estándares establecidos de exactitud, oportunidad y eficiencia. En el contexto público, implica brindar servicios adecuados y satisfactorios a la ciudadanía (Chiavenato, 2017).

### **Clima organizacional**

Hace alusión al ambiente interno de la institución, definido por las opiniones que los empleados comparten acerca de las prácticas, políticas y condiciones de trabajo. Un clima positivo favorece el engagement y el desempeño, mientras que uno negativo lo debilita (Robbins & Judge, 2017).

### **Dedicación**

Es otra dimensión del engagement organizacional y está relacionada con el entusiasmo, la inspiración y el orgullo que sienten los trabajadores por sus labores. La dedicación refleja un compromiso emocional con la tarea y la institución (Bakker, 2011).

### **Desempeño laboral**

Es el desempeño de las tareas asignadas en términos de eficacia, eficiencia y calidad. En el sector público, el desempeño laboral es un indicador clave del nivel de servicio ofrecido a los ciudadanos (Chiavenato, 2017).

### **Engagement organizacional**

Se define como un estado psicológico favorable, persistente y vinculado con el empleo, caracterizado por la entrega, la energía y el compromiso. Significa un nivel alto de energía, concentración y entusiasmo de los trabajadores hacia su labor, lo que impacta directamente en su desempeño (Schaufeli & Bakker, 2004).

### **Motivación**

Se refiere al grupo de fuerzas externas e internas que impulsan a la persona actuar para alcanzar metas. La motivación es un antecedente clave del engagement organizacional, ya que influye en la disposición del trabajador para invertir esfuerzo en sus funciones (Robbins & Judge, 2017).

### **Productividad**

Es la vinculación entre los resultados alcanzados y los insumos empleados en un proceso. En el ámbito laboral, implica lograr más y mejores resultados con un uso eficiente de los recursos disponibles (Koontz & Weihrich, 2012).

### **Responsabilidad**

Es la capacidad del trabajador de cumplir con sus obligaciones, responder por sus acciones y asumir las consecuencias de sus decisiones. Constituye una dimensión esencial del desempeño laboral en instituciones públicas (Chiavenato, 2017).

### **Satisfacción laboral**

Hace referencia al grado de bienestar y conformidad que sienten los empleados respecto a su trabajo, sus condiciones laborales y la organización en general. Una mayor satisfacción laboral está asociada a niveles más altos de engagement y desempeño (Locke, 1976).

## **Vigor**

Es la dimensión del engagement organizacional que expresa altos niveles de energía, resiliencia mental y disposición para invertir esfuerzo en el trabajo, incluso

### **2.3. Antecedentes de la investigación**

#### **2.3.1. A nivel internacional**

Albrecht y Marty (2020), Australia, en su estudio “Employee engagement and public sector performance: A study of government employees, examinó la conexión entre el desempeño laboral y la responsabilidad laboral en los empleados en trabajadores del sector público. Se realizó una encuesta a 450 empleados de diferentes agencias gubernamentales utilizando un enfoque cuantitativo con diseño correlacional. Los resultados revelaron una relación fuerte y favorable entre el compromiso organizativo y la productividad de los funcionarios, destacando que factores como el liderazgo transformacional y el ambiente empresarial influyen en los niveles de engagement. Los autores concluyeron que fomentar estrategias orientadas al desarrollo profesional y al bienestar laboral puede fortalecer el compromiso del personal, contribuyendo así a una mayor eficiencia en el sector público.

Bakker y Albrecht (2018), Países Bajos, en el estudio titulado "Work Engagement and Performance in Public Administration: A Cross-National Study", investigaron cómo el engagement organizacional afecta la eficacia del sector público en varios países europeos. La investigación se llevó a cabo en los Países Bajos. Emplearon un enfoque de métodos mixtos, que incluyó entrevistas en profundidad con ejecutivos administrativos, además de cuestionarios aplicados a 600 funcionarios públicos. Según sus hallazgos, los empleados con un compromiso alto con la institución mostraron mayor iniciativa, creatividad y dedicación con las metas institucionales. Los autores concluyeron que la

inversión en iniciativas motivacionales y en filosofías de liderazgo participativo incrementa significativamente la dedicación de los trabajadores, lo que a su vez optimiza la eficacia de las organizaciones del sector público.

Kim y Park (2019) Estados Unidos, en el estudio titulado “The Impact of Employee Engagement on Job Performance in U.S. Government Agencies”, investigaron la conexión entre la eficacia laboral, engagement y motivación de los trabajadores en organizaciones gubernamentales. Para evaluar el impacto del compromiso en el desempeño individual, utilizaron análisis estadísticos en una investigación longitudinal basada en datos de 1,000 trabajadores públicos. Los hallazgos demostraron que los empleados con nivel alto de engagement eran más productivos y presentaban menores tasas de ausentismo. Concluyeron que mejorar el compromiso mediante programas de reconocimiento e incentivos impacta directamente en el desempeño laboral y en la satisfacción ciudadana.

Salanova et al. (2020), España, en el estudio titulado “Engagement, burnout y desempeño laboral en el sector público español”, examinaron la relación entre el engagement organizacional y el burnout en los empleadores funcionarios de la administración pública. Aplicaron un modelo no experimental de corte transversal con un muestreo de 520 funcionarios públicos de distintas comunidades autónomas. Los hallazgos indicaron que el engagement actúa como un factor protector contra el agotamiento laboral, incrementando la satisfacción en el trabajo y la productividad. La conclusión del estudio enfatizó la importancia de implementar estrategias que promuevan la motivación intrínseca y el desarrollo de un clima organizacional positivo para incrementar el compromiso laboral en el sector público.

Robinson et al. (2021), Reino Unido, en el estudio titulado “Public sector engagement and organizational performance: A case study in local government”, con el objetivo de analizar cómo el engagement de los trabajadores municipales afecta el rendimiento de los gobiernos locales. A través de un estudio de caso, evaluaron el comportamiento organizacional de 300 trabajadores de distintas municipalidades británicas, utilizando encuestas y entrevistas semiestructuradas. Los resultados mostraron que los municipios más implicados declararon aumentar la efectividad en la administración de los insumos disponibles y la entrega de servicios públicos. Concluyeron que el compromiso organizacional es un aspecto determinante en la mejora del desempeño institucional y recomendaron el uso de tácticas de comunicación interna efectiva y programas de bienestar laboral para fortalecer la cultura organizacional.

### **2.3.2. A nivel nacional**

En el contexto peruano, diversas investigaciones han abordado el vínculo entre el engagement organizacional y el rendimiento ocupacional en el sector público, evidenciando la relevancia de estos factores en la administración municipal y las prestaciones públicas eficientes.

Córdova Ramírez y Socola Chinchay (2022), Lima, en el estudio titulado “Factores asociados a la baja productividad en el sector público peruano: Un análisis desde el desempeño laboral”, los autores analizaron cómo el engagement organizacional influye en la productividad de los trabajadores estatales. A través de una metodología cuantitativa de tipo correlacional, se realizaron encuestas a una muestra de 500 trabajadores del sector público en Lima Metropolitana. Los hallazgos expusieron una fuerte correlación entre el éxito laboral profesional y el compromiso organizativo, evidenciando que factores como la motivación intrínseca y el liderazgo influyen en la eficiencia de los trabajadores. La conclusión del estudio enfatizó la necesidad de reforzar

la comunicación interna y el lugar de trabajo como dos formas importantes de mejorar en el engagement y, en consecuencia, el rendimiento de los trabajadores.

Aysanoa y Zavala (2021), Perú, en su investigación “Políticas de desarrollo de capacidades en el sector público peruano: Un enfoque desde el Programa SERVIR”, analizaron el impacto de las políticas de formación y evolución profesional en el compromiso y rendimiento de los empleados del estado. Utilizando un enfoque mixto, se realizaron encuestas a 300 servidores públicos y entrevistas a gestores de recursos humanos en entidades estatales. Los resultados demostraron que las instituciones que aplicaban programas de formación continua reportaban mayores niveles de engagement y productividad. Se concluyó que la inversión en capacitación y reconocimiento laboral mejora el compromiso de los trabajadores y disminuye tanto la rotación de los empleados.

Flores y Flores (2023), Perú, titulado “Estrategias de modernización en la gestión pública peruana 2022-2024: Avances y desafíos”, se indago la correlación entre el engagement organizacional y la implementación de estrategias de modernización en municipalidades peruanas. Mediante un diseño de investigación cualitativo, se realizaron estudios de caso en cinco municipalidades del país, donde se entrevistó a 50 funcionarios públicos. Los hallazgos indicaron que aquellas municipalidades que promovían una ética corporativa constructiva y la colaboración de los empleados en la formulación de decisiones empresariales demuestran un mayor grado de compromiso y eficiencia operativa. Se concluyó que la modernización de la gestión pública debe incluir estrategias de fortalecimiento del engagement para garantizar la mejora del rendimiento de los empleados municipales.

Chávez Rocío (2021), Perú, en su estudio “Satisfacción laboral y desempeño en el sector público: Un estudio basado en datos del INEI”, examinó la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en entidades estatales peruanas. Utilizando datos de

la Encuesta Nacional de Características de los Hogares (ENAHOG) del INEI, se aplicó un análisis estadístico a una muestra de 800 trabajadores del sector público. Los hallazgos indicaron que los niveles de satisfacción laboral están fuertemente correlacionados con el compromiso en la organización y el desempeño. La conclusión resaltó la importancia de favorecer condiciones laborales adecuadas y garantizar la estabilidad ocupacional y la comunicación interna para fortalecer el engagement en el sector público.

López, Marisol (2020), Perú, en su estudio “Gestión del talento humano y su incidencia en la rotación de personal en municipalidades peruanas”, analizó el impacto de la renovación del equipo de trabajo en el compromiso y desempeño de los trabajadores municipales. Se realizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, se aplicaron encuestas a 350 trabajadores municipales en distintas regiones del país. Los resultados evidenciaron que la alta rotación de personal genera inestabilidad organizacional, reduciendo los niveles de engagement y afectando la eficiencia operativa. Se concluyó que la implementación de estrategias de retención del talento y programas de incentivos puede mejorar significativamente el compromiso de los trabajadores y su desempeño laboral.

### **2.3.3. Antecedentes locales**

Quispe Huamán (2023), Anta, en su estudio titulado “Propuesta de evaluación del desempeño 360° en la municipalidad provincial de Anta-2023”, el autor analizó cómo el índice de compromiso de los empleados influye en la eficiencia de las prestaciones públicas. Mediante un enfoque cuantitativo correlacional, se aplicaron encuestas a 120 trabajadores de la municipalidad. Los resultados demostraron que los empleados con más grado de engagement tenían un mejor desempeño en la atención al ciudadano y en la ejecución de sus funciones administrativas. Se concluyó que fortalecer el compromiso

organizacional a través de estrategias de reconocimiento y capacitación contribuiría a mejorar la eficiencia de los servicios municipales.

Paredes (2022), Cusco, en su investigación “Factores psicosociales y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores públicos en la provincia de Urubamba”, examinó el efecto de variables como el engagement, el clima organizacional y la motivación en el rendimiento laboral. Aplicando una metodología cuantitativa con diseño descriptivo-correlacional, encuestó a 250 trabajadores de instituciones estatales. Los resultados indicaron que el compromiso en el empleo constituye un componente clave en la productividad de los funcionarios, destacando que el liderazgo participativo y el trabajo en equipo potencian el engagement. La conclusión enfatizó el requerimiento de implementar programas de crecimiento profesional para aumentar la eficacia de los servicios públicos en Urubamba y otras provincias cercanas.

Huamán y Vargas (2020), Calca, en su estudio “El compromiso organizacional y su relación con la eficiencia en la gestión municipal en la provincia de Calca”, investigó la incidencia del engagement en la eficiencia administrativa de la municipalidad de Calca. Mediante un enfoque mixto, combinó encuestas a 80 trabajadores con entrevistas a directivos municipales. Los resultados revelaron que los trabajadores con mayor compromiso presentaban una actitud más proactiva en la intervención en la solución de problemas y en la modernización de la gestión administrativa. Se concluyó que una cultura organizacional sólida, basada en el reconocimiento y el liderazgo efectivo, es fundamental para fortalecer el engagement en el sector público.

Mendoza (2021), Limatambo, en su investigación “Nivel de compromiso organizacional y su efecto en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Limatambo”, evaluó cómo la falta de compromiso de los trabajadores influye en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio. A través de un enfoque cuantitativo

descriptivo, aplicó encuestas a 95 trabajadores municipales y recopiló datos de encuestas de satisfacción ciudadana. Los resultados indicaron que bajos niveles de engagement estaban asociados con demoras en la atención y deficiencias en la gestión de trámites municipales. La conclusión resaltó la necesidad de mejorar el clima laboral y la comunicación interna para incrementar la motivación y el compromiso de los trabajadores municipales.

Choque y Condori (2024), Paruro, en su estudio “Motivación y compromiso organizacional en trabajadores municipales de Paruro: Un análisis desde la gestión del talento humano”, analizó el papel del ánimo en el trabajo en el nivel de compromiso de los trabajadores municipales. Mediante un diseño correlacional, encuestó a 130 trabajadores de distintas áreas administrativas y operativas. Los hallazgos mostraron que los empleados que percibían oportunidades de crecimiento y permanencia laboral presentaban mayores niveles de engagement y mejor desempeño en sus funciones. Se concluyó que el diseño de estrategias de retención del talento y el fortalecimiento del liderazgo organizacional son esenciales para mejorar la administración del capital humano en las municipalidades de la zona.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El engagement organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta, 2024.

##### **3.2.2. Hipótesis específicas**

H.E.1. El nivel de engagement organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta, 2024 es bajo.

H.E.2. El nivel de desempeño laboral que se manifiesta en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024 es ineficiente.

H.E.3. Las dimensiones del engagement organizacional influyen dentro del desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024.

#### **3.2. Identificación de variables**

##### **3.2.1. Variables independientes**

###### **Engagement organizacional**

El engagement organizacional, propuesto por Kahn (1990), es el compromiso emocional y mental que une al trabajador con su organización, favoreciendo la motivación, la productividad y el desempeño. Este concepto destaca la incidencia de factores como el liderazgo, el reconocimiento y el apoyo en la implicación activa del trabajador con sus funciones.

##### **3.2.2. Variables dependientes**

###### **Desempeño laboral**

Es el conjunto de acciones y resultados que un trabajador alcanza en su puesto de trabajo, reflejando su capacidad para cumplir con las expectativas y metas determinadas

por la organización. Esta definición incluye factores como la eficacia y la cantidad del trabajo realizado, la eficiencia, la efectividad en la toma de decisiones, la capacidad para trabajar grupalmente, y la aptitud para adaptarse a las transformaciones del ámbito laboral. El desempeño laboral no solo depende de las competencias individuales del trabajador, sino también del entorno organizacional, la motivación, el liderazgo y las condiciones laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2025).

### 3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Engagement organizacional</b>	El engagement organizacional es el compromiso del trabajador con su institución, expresado en su motivación y disposición para alcanzar los objetivos organizacionales. Según Schaufeli y Bakker (2004), también implica un estado positivo de energía, dedicación y concentración en el trabajo.	<b>Vigor</b>	-Nivel de energía en el trabajo -Capacidad de resistencia ante la fatiga -Persistencia ante dificultades	Escala tipo Likert (1-5)
		<b>Dedicación</b>	-Grado de entusiasmo con las tareas laborales -Sentimiento de orgullo por el trabajo -Percepción de significado en las funciones realizadas	
		<b>Absorción</b>	-Nivel de concentración en las actividades laborales -Sensación de fluidez en el trabajo -Pérdida de noción del tiempo durante la jornada	
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral es la forma en que un trabajador cumple sus funciones, demostrando responsabilidad, eficiencia y calidad en su trabajo. Según Chiavenato (2020), es la capacidad del trabajador para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y con compromiso hacia la organización.	<b>Productividad</b>	-Cantidad de tareas completadas dentro del plazo -Eficiencia en la gestión del tiempo -Capacidad de trabajo bajo presión	Escala tipo Likert (1-5)
		<b>Calidad del trabajo</b>	-Grado de precisión en la ejecución de tareas -Cumplimiento de estándares organizacionales -Nivel de satisfacción del usuario final	
		<b>Responsabilidad</b>	-Compromiso con las metas organizacionales -Cumplimiento de normativas y políticas internas -Nivel de autonomía en la ejecución de tareas	

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

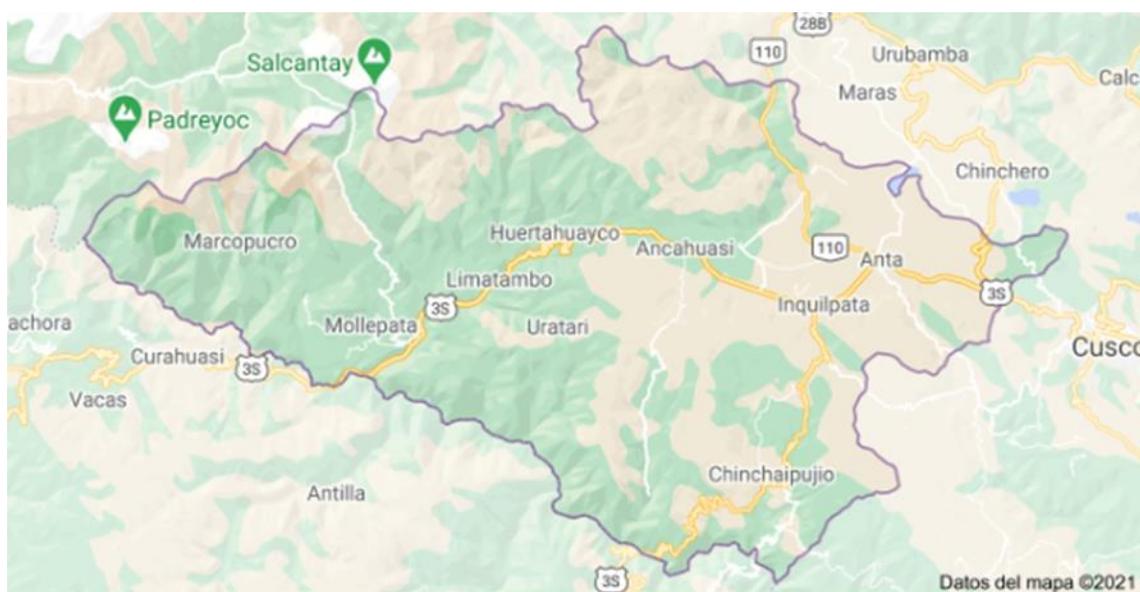
#### 4.1. **Ámbito de estudio**

El presente estudio se realizó en la Municipalidad Provincial de Anta, localizada en el distrito de Anta, provincia de Anta, departamento del Cusco, Perú. La provincia de Anta se encuentra en la zona centro-occidental del departamento, limitando al norte con las provincias de La Convención y Urubamba, al este con la provincia de Calca, al sur con la provincia de Paruro y al oeste con la región Apurímac.

Está compuesta por nueve distritos y setenta y seis comunidades campesinas, cuya comunidad se dedica primordialmente a la agricultura y la ganadería, actividades que constituyen la base de su economía local. En este contexto, la Municipalidad Provincial de Anta desempeña un papel fundamental en la administración de servicios básicos, la promoción del crecimiento social y económico, y la ejecución de políticas públicas que buscan atender las necesidades de la ciudadanía.

#### **Figura 1**

*Mapa de la provincia de Anta*



*Nota. Distrito de Anta, google maps*

El sujeto de estudio estuvo conformado por el grupo que labora en la Municipalidad Provincial de Anta, integrado por un total de 260 trabajadores. Estos se encuentran organizados en tres niveles ocupacionales que reflejan la estructura institucional: funcionarios, responsables de la dirección y toma de decisiones político-administrativas; administrativos, encargados de las labores de gestión interna, apoyo técnico y coordinación de procesos; y operativos, quienes realizan tareas de ejecución directa y prestación de servicios a la comunidad.

A continuación, se presenta la segmentación del equipo de la Municipalidad Provincial de Anta:

La segmentación del personal de la Municipalidad Provincial de Anta se organiza en tres niveles ocupacionales principales:

En primer lugar, se encuentran los funcionarios, quienes ejercen cargos de dirección y toman decisiones en la gestión municipal. Dentro de este grupo se incluyen el alcalde, los regidores, los gerentes y subgerentes.

En segundo lugar, están los administrativos, conformados por los servidores responsables de las funciones de gestión interna, planificación, apoyo técnico y coordinación de procesos. Como ejemplo, se encuentran los contadores, abogados, ingenieros y asistentes administrativos.

Finalmente, el nivel operativo está integrado por los trabajadores que realizan labores de apoyo y ejecución directa de los servicios municipales. En este grupo se consideran al personal de limpieza, mantenimiento, obreros, choferes y auxiliares.

#### **4.2. Tipo y nivel de investigación**

El estudio fue de tipo básico porque tuvo como propósito principal generar conocimiento teórico y comprensivo sobre la relación entre el engagement organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, sin intervenir ni manipular las variables estudiadas. Se centró en comprender cómo el compromiso organizacional influyó en el rendimiento de los trabajadores dentro de un contexto determinado, en este caso, la Municipalidad Provincial de Anta, durante el año 2024. Al no buscar aplicar una solución inmediata ni realizar cambios directos en la realidad observada, sino más bien explicar un fenómeno para aportar al conocimiento científico en el ámbito organizacional, se clasificó como una investigación de tipo básico.

De acuerdo con la metodología de la investigación, el tipo de investigación básica se caracterizó por su finalidad fundamental de generar conocimiento teórico y ampliar el acervo científico existente, sin que necesariamente se buscara una aplicación inmediata en la práctica. Este enfoque se centró en la profundización conceptual y en el análisis sistemático de fenómenos, principios o leyes, contribuyendo al crecimiento de marcos teóricos robustos que respaldaron investigaciones aplicadas posteriores. (Hernández & Mendoza, 2018).

El estudio fue de nivel descriptivo-explicativo porque, por un lado, buscó describir las características del engagement organizacional y del crecimiento laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Anta, identificando cómo se manifestaron estas variables en el contexto institucional; y, por otro lado, es explicativa porque no se limitó únicamente a la descripción, sino que buscó analizar y dar razón de la correlación existente entre las dos variables, es decir, explicar cómo y en qué medida el engagement organizacional influye en la mejora del desempeño laboral de los

trabajadores. Este nivel permitió no solo conocer el estado actual de cada variable, sino también establecer si existió una correlación relevante entre ellas, sin llegar a realizar causalidad directa, lo que fue propio del nivel explicativo.

Según Hernández et al. (2014), un estudio descriptivo-correlacional tenía como objetivo cuantificar el grado de relación o asociación entre variables (por ejemplo, el rendimiento laboral y el compromiso), al tiempo que describía sus propiedades, características o tendencias mediante técnicas estadísticas (por ejemplo, coeficientes de correlación) sin alterar las variables ni interferir en su desarrollo. Aunque no se establecieron vínculos causales, esto permitió comprender cómo variaban estos factores juntos en un entorno concreto.

#### **4.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis de la presente investigación se compuso por los empleados de la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024, totalizando 260 personas. Esta población se segmentó en tres grupos laborales principales: funcionarios (25), personal administrativo (155) y personal operativo (80).

Para garantizar la representatividad del estudio, se aplicó un muestreo aleatorio simple con asignación proporcional, seleccionando una muestra de 156 trabajadores. La proporción de cada segmento dentro de la muestra se estableció con base en la fórmula de asignación proporcional.

$$W_i = \frac{N_i}{N} \quad \text{y} \quad n_i = W_i \times n$$

Donde  $N$  representa la población total (260),  $N_i$  la cantidad de trabajadores por grupo, y  $n$  la magnitud de la muestra (156). De esta manera, la muestra quedó conformada por:

- **15 funcionarios**

- **93 administrativos**
- **48 operativos**

Este enfoque permitió captar de manera equilibrada y representativa las percepciones de los distintos niveles jerárquicos respecto al engagement organizacional y el desempeño laboral.

#### **4.4. Población**

La población de estudio está conformada por 260 trabajadores, compuestos por funcionarios, personal administrativo y operativo de la Municipalidad Provincial de Anta. Esta población constituyó el universo sobre el cual se desarrolló la investigación, con la meta de analizar la correlación entre el engagement organizacional y el crecimiento laboral en el contexto municipal.

Una vez identificada la población total, se realizó con un método de muestreo aleatorio simple, el cual permitió elegir a los trabajadores encuestados al azar, garantizando que todos tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionados, independientemente de su cargo o área de trabajo.

#### **4.5. Tamaño de la muestra**

La elección de la muestra se realizó considerando criterios que permitieron incluir a trabajadores de distintas áreas y jerarquías dentro de la municipalidad. Este proceso garantizó la validez y confiabilidad de los resultados, permitiendo inferencias adecuadas sobre la correlación entre el engagement organizacional y el rendimiento laboral en el contexto municipal.

La muestra estuvo compuesta por 156 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta.

Para obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

#### 4.6. Técnicas de selección de muestra

Se empleó el método de muestreo aleatorio simple probabilístico, donde todos los sujetos tienen las mismas oportunidades de ser elegidos. Para establecer la magnitud de muestra, se aplicó la fórmula de la población finita propuesta para definir el tamaño de la muestra:

Para una población de  $N = 260$ , un grado de confianza del 95%, y un margen de error del 5%, los valores son:

$$N = 260$$

$$Z = 1.96 \text{ (para el nivel de confianza del 95\%)}$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 0.5$$

$$E = 0.05$$

La fórmula es:

Donde:

n: tamaño de muestra (lo que queremos calcular)

N: tamaño de la población (260)

Z: valor Z asociado al grado de confianza (para 95% es 1.96)

P: proporción esperada de éxito (si no conoce, se usa 0.5 para el caso más conservador)

q = 1-p

E: margen de error (comúnmente 0.05 si no se indica otro)

**Supuestos:**

Nivel de confianza: 95% ---  $Z= 1.96$

Margen de error:  $E = 0.05$

$P= 0.5$ , entonces  $q = 0.5$

**Sustituyendo en la fórmula:**

$$n = \frac{260 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(260 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{260 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{259 \cdot 0.0025 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{260 \cdot 0.9604}{0.6475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{249.704}{1.6079} = 155.3$$

$$n = 156$$

Esto indica que se encuestó a 156 de 260 trabajadores para verificar que los resultados cumplan con lo más significativos posible con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

#### **4.7. Técnicas de recolección de información**

##### **4.7.1. Técnicas**

Se utilizaron encuestas para recopilar datos, se implementaron encuestas, las cuales permitieron recaudar datos cuantitativos sobre el desempeño laboral y el engagement organizacional mediante un cuestionario estructurado.

##### **4.7.2. Instrumentos**

Los instrumentos de recolección incluirán:

- **Cuestionario de desempeño laboral:** Fue diseñado con la finalidad de medir el grado de cumplimiento de los trabajadores en relación con sus funciones y objetivos institucionales. Este instrumento se estructuró en base a escala tipo Likert, permitiendo una evaluación cuantitativa de variables como productividad,

cumplimiento de metas, calidad del trabajo, responsabilidad y orientación al servicio. Las preguntas se adaptaron al contexto de la Municipalidad Provincial de Anta, asegurando la pertinencia de los indicadores utilizados.

- **Cuestionario de engagement organizacional:** Se realizó la escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES), reconocida por su validez internacional. Esta herramienta permitió medir el grado de dedicación organizacional en sus tres aspectos fundamentales: vigor, dedicación y absorción. El cuestionario fue aplicado a trabajadores de distintos segmentos laborales (operativos, técnicos, profesionales y directivos), para captar una visión integral del nivel de vinculación emocional y cognitiva de los trabajadores con la organización.

Según Hernández (2018), el cuestionario de una investigación viene a ser el conjunto de preguntas relacionada con una o dos variables una o dos variables a medir.

#### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de información**

Se aplicaron métodos estadísticos descriptivos de inferencia y descriptivos para interpretar los resultados de las encuestas. Previamente al análisis deductivo, se llevó a cabo una prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos, encontrándose que las variables presentaban una distribución normal. En función a esto, se empleó la correlación de Pearson para evaluar la correlación entre los segmentos del engagement organizacional y el rendimiento laboral. Asimismo, se utilizó el software estadístico SPSS para aplicar una regresión ordinal, con la finalidad de examinar el grado de explicación que ejerce el engagement organizacional sobre el desempeño laboral, considerando las categorías de ambas variables. Estas herramientas permitieron interpretar con mayor precisión la relación y el impacto existente entre los factores estudiados.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1. Resultados

##### 5.1.1. Análisis previo

Antes de aplicar técnicas estadísticas inferenciales, se hizo necesario comprobar si las variables que se estaban analizando distribución normal. Para ello, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra fue de 156 funcionarios, administrativos u operativos de la Municipalidad Provincial de Anta, lo que se consideró una muestra grande. Esta prueba fue adecuada para muestras mayores a 50 observaciones, ya que permitió identificar si los datos se desviaban significativamente de una distribución normal teórica.

La aplicación de esta prueba se realizó para ambas variables: Engagement Organizacional y Desempeño Laboral. Los resultados dieron la razón de la utilización de las pruebas estadísticas paramétricas (como la correlación de Pearson) o no paramétricas (como la correlación de Spearman) en el estudio de la correlación entre ambas variables.

Asimismo, en las Tablas 4 al 11 se utilizó una técnica de agrupación estadística que consistió en clasificar los ítems de cada indicador por dimensiones y, principalmente, por variable. Este procedimiento permitió construir niveles o intervalos agrupados, facilitando la planificación y el estudio de la información. Gracias a esta agrupación, fue posible interpretar los resultados de manera más clara y sistemática, fortaleciendo la base para el análisis inferencial posterior.

Con el fin de interpretar cuantitativamente los niveles de las ambas variables analizadas en el presente estudio de investigación, se establecieron baremos que permiten clasificar los puntajes obtenidos en rangos definidos. La baremación permite clasificar

los valores obtenidos en una escala que facilite la comprensión y comparación de los datos. De esta manera, se definieron los siguientes niveles:

**Bajo:** Se considera que una dimensión presenta un nivel bajo cuando su valor se encuentra en el tercio inferior del rango posible. Esto indica que los encuestados perciben deficiencias o carencias en el aspecto evaluado.

**Medio:** Se clasifica como nivel medio cuando el valor de la dimensión se encuentra en el tercio intermedio del rango posible, reflejando que no es percibida ni como deficiente ni como óptima.

**Alto:** Se considera que una dimensión tiene un nivel alto cuando su valor se encuentra en el tercio superior del rango posible. Esto sugiere que el aspecto analizado es percibido como favorable y con una gestión adecuada.

**Tabla 1**

*Baremos de la Variable Independiente Engagement Organizacional y sus dimensiones*

Variable Independiente	Puntaje	Nivel	Descripción
Engagement Organizacional	16 - 37	Bajo	Indica un nivel bajo de compromiso. El individuo muestra cierta dedicación y esfuerzo en sus labores, aunque no siempre mantiene un vínculo fuerte con la organización.
	38 - 59	Medio	Indica un nivel medio de compromiso. El individuo muestra cierta dedicación y esfuerzo en sus labores, aunque no siempre mantiene un vínculo fuerte con la organización.

Indica un nivel alto de compromiso. El individuo muestra cierta dedicación y esfuerzo en sus labores, aunque no siempre mantiene un vínculo fuerte con la organización.

Dimensión	Puntaje	Nivel	Descripción
Vigor	5 - 12	Bajo	Indica un nivel bajo entusiasmo y perseverancia frente a retos laborales
	13 - 18	Medio	Indica un nivel medio entusiasmo y perseverancia frente a retos laborales
	19 - 25	Alto	Indica un nivel alto entusiasmo y perseverancia frente a retos laborales
Dedicación	5 - 12	Bajo	Indica un bajo nivel de compromiso, dedicación por el trabajo que realiza
	13 - 18	Medio	Indica un nivel medio de compromiso, dedicación por el trabajo que realiza
	19 - 25	Alto	Indica un alto nivel de compromiso, dedicación por el trabajo que realiza
Absorción	6 - 14	Bajo	Indica un nivel bajo de concentración e implicación en las tareas laborales
	15 - 22	Medio	Indica un nivel medio de concentración e implicación en las tareas laborales
	23 - 30	Alto	Indica un nivel alto de concentración e implicación en las tareas laborales

En la Tabla 1 se presenta la escala de valoración que corresponde a la variable independiente Engagement Organizacional y sus dimensiones: Vigor, Dedicación y Absorción. Esta variable evalúa el grado de vinculación emocional y conductual del trabajador con su organización, clasificándose en niveles bajo, medio y alto según el puntaje obtenido. Las dimensiones exploran aspectos específicos del compromiso, como el entusiasmo frente a los retos laborales (vigor), el compromiso con las tareas (dedicación), y la capacidad de concentración e implicación en el trabajo (absorción).

**Tabla 2**

*Baremos de la Variable Dependiente Desempeño Laboral y sus dimensiones*

Variable Dependiente	Puntaje	Nivel	Descripción
Desempeño Laboral	15 - 35	Bajo	Indica un bajo nivel de desempeño laboral, con cumplimiento limitado de metas y responsabilidades.
	36 - 55	Medio	Indica un nivel medio de desempeño laboral, con cumplimiento parcialmente limitado de metas y responsabilidades.
	56 - 75	Alto	Indica un alto nivel de desempeño laboral, con cumplimiento de metas y responsabilidades.
Dimensión	Puntaje	Nivel	Descripción
Productividad	5 - 12	Bajo	Refleja una producción de nivel bajo, con resultados por debajo de lo esperado y posible desorganización o desmotivación.

	13 - 18	Medio	Refleja una producción de nivel medio, aunque no siempre sostenida. Puede cumplir metas, pero sin exceder expectativas.
	19 - 25	Alto	Refleja una producción de nivel alto, destaca por una producción constante, eficiente y con alto rendimiento.
Responsabilidad	5 - 12	Bajo	El nivel de responsabilidad es bajo, poca confiabilidad y escaso compromiso con sus deberes
	13 - 18	Medio	El nivel de responsabilidad es medio, cumple con sus obligaciones, aunque ocasionalmente puede requerir supervisión
	19 - 25	Alto	El nivel de responsabilidad es alta, comprometido y constante en el cumplimiento de sus responsabilidades
	5 - 12	Bajo	La calidad de trabajo es de nivel bajo, presenta errores frecuentes, deficiencias técnicas y falta de atención al detalle.
Calidad de trabajo	13 - 18	Medio	La calidad de trabajo es de nivel medio, aceptable en términos de precisión y presentación, pero puede mejorar en consistencia y acabado

19 - 25	Alto	La calidad de trabajo es de nivel alto, con resultados precisos, detallados y de alto estándar profesional.
---------	------	---

---

La Tabla 3 muestra los baremos para la variable dependiente Desempeño Laboral y sus dimensiones: Productividad, Responsabilidad y Calidad de trabajo. Esta variable mide el nivel en el que el empleado realiza sus metas, responsabilidades y estándares de calidad en sus funciones. Al igual que la variable anterior, se clasifica en niveles bajo, medio y alto, permitiendo una evaluación integral del rendimiento individual dentro del contexto organizacional.

### **Prueba de normalidad**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</b>	<b>P_valor</b>
Engagement Organizacional	0.8069
Desempeño Laboral	0.06649
Nivel de significancia= 0.05	

### **Interpretación**

En la Tabla 1 se presentan los hallazgos de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, utilizados para evaluar si las distribuciones en ambas variables engagement organizacional y desempeño laboral se ajustan a una distribución normal. El valor p para la variable engagement organizacional es de 0.8069, a sí mismos como para la variable desempeño laboral es de 0.06649. En ambos casos, los valores p que se obtuvieron son superiores al nivel de significancia establecido de 0.05. Según los criterios estadísticos, cuando el valor p es mayor que 0.05, no se descarta la hipótesis nula de que la muestra proviene de una población con distribución normal. Esto sugiere que tanto la

variable engagement organizacional como la variable desempeño laboral siguen una distribución normal, lo que permite proceder con análisis estadísticos paramétricos que requieren esta suposición.

### 5.1.2. Análisis de resultados

#### 5.1.2.1. Variable engagement organizacional

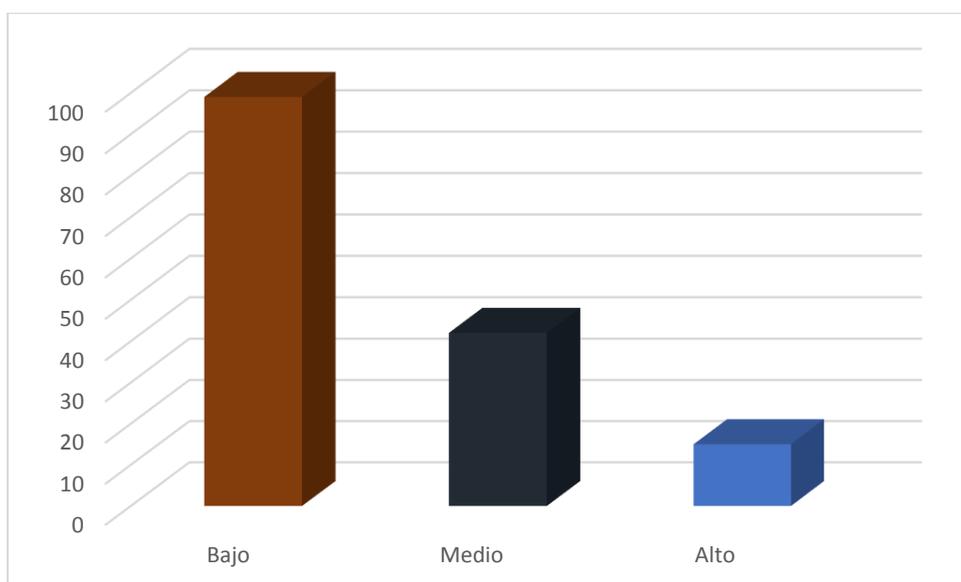
**Tabla 4**

*Distribución en niveles de engagement organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	99	63.46%
Medio	42	26.92%
Alto	15	9,62%
Total	156	100.00%

**Figura 2**

*Distribución en niveles de engagement organizacional*



#### Interpretación

En la tabla 4 y figura 2 se muestra los niveles respecto a la variable engagement organizacional, observando así para el nivel bajo un 63,46%, para el nivel medio un

26,92%, y finalmente para el nivel alto un 9,62%. De los hallazgos encontrados se puede deducir que, muchos de los empleados consideran que no se sienten llenos de energía, que su trabajo no supone un reto para ellos, además, de presentar fatiga y pérdida de interés por su empleo, asimismo, se preocupan más por asuntos personales que enfocarse en su trabajo, por último, presentan pérdida de noción del tiempo en sus actividades laborales.

### Dimensión vigor

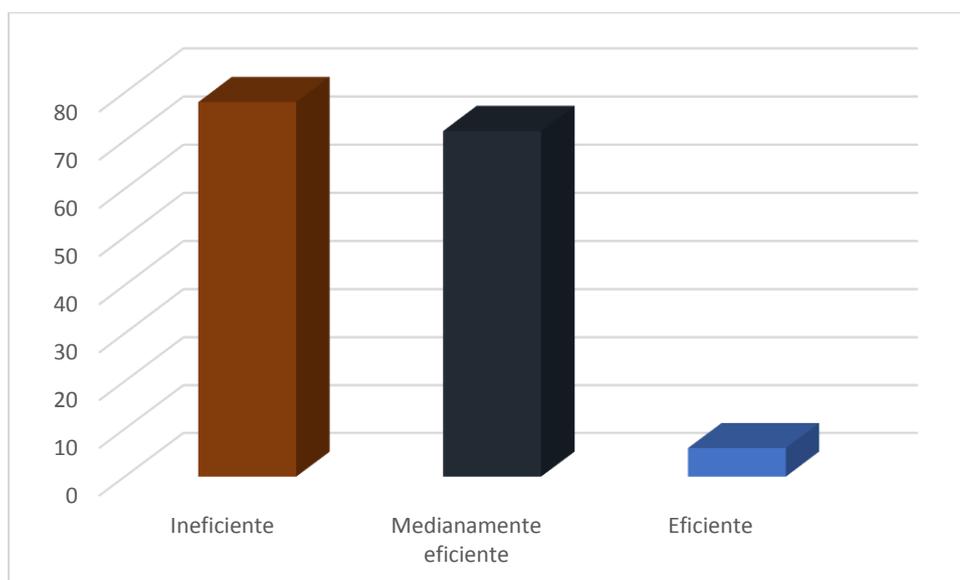
**Tabla 5**

*Distribución en niveles de la dimensión de vigor*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	78	50.00%
Medianamente eficiente	72	46.15%
Eficiente	6	3,85%
Total	156	100.00%

**Figura 3**

*Diistribución en niveles de la dimensión de vigor*



### **Interpretación**

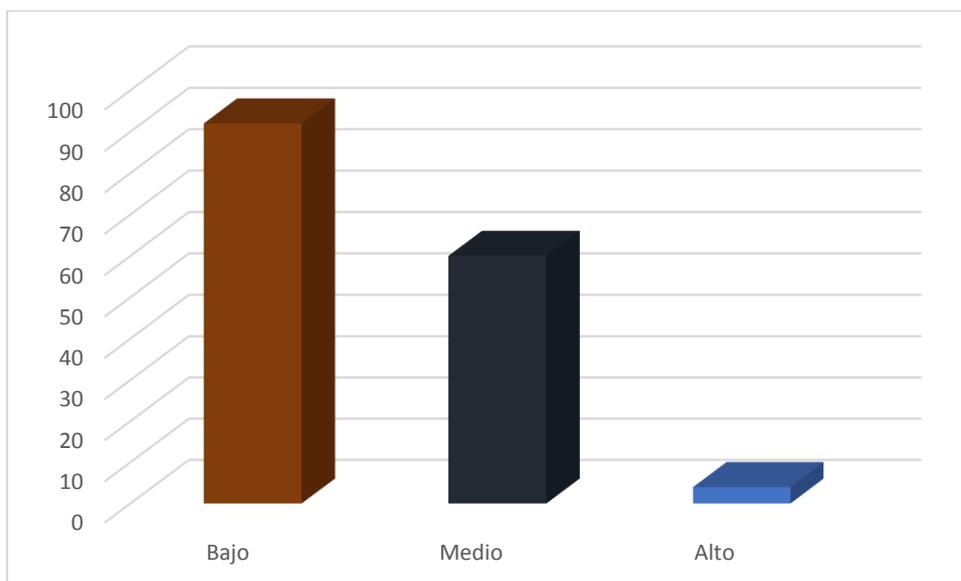
En la Tabla 3 y figura 3, correspondiente a la dimensión vigor del engagement organizacional, se observa que el 50,00% de los trabajadores se ubican en un nivel ineficiente, el 46,15% en un nivel medianamente eficiente, y tan solo el 3,85% en un nivel eficiente. Estos resultados evidencian que una gran mayoría de trabajadores manifiestan bajos niveles de energía y persistencia en el trabajo diario, lo que sugiere falta de vitalidad, entusiasmo y resiliencia ante las demandas laborales, elementos fundamentales en un entorno organizacional que aspira a la excelencia en el servicio público.

### **Dimensión dedicación**

**Tabla 6**

*Distribución en niveles de la dimensión de dedicación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	92	58.97%
Medio	60	38.46%
Alto	4	2,56%
Total	156	100.00%

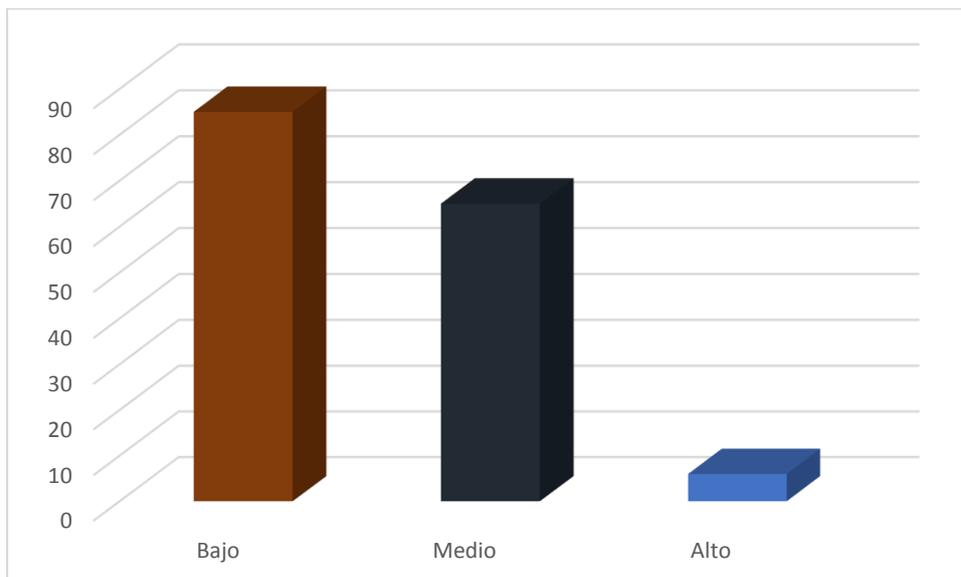
**Figura 4***Distribución en niveles de la dimensión de dedicación***Interpretación**

En cuanto a la Tabla 4 y figura 4, referida a la dimensión dedicación, se identifica que el 58,97% de los trabajadores presentan un nivel bajo, un 38,46% se encuentra en el nivel medio, y solo un 2,56% alcanza el nivel alto. Esta distribución refleja una escasa identificación afectiva y cognitiva con las labores que desempeñan, lo que se traduce en una débil implicación emocional, escasa inspiración frente a los objetivos institucionales y una baja percepción de sentido o propósito en sus funciones diarias.

**Dimensión absorción****Tabla 7***Distribución en niveles de la dimensión de absorción*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	85	54.49%
Medio	65	41.67%
Alto	6	3,85%
Total	156	100.00%

**Figura 5**  
*Distribución en niveles de la dimensión de absorción*



### **Interpretación**

Respecto a la Tabla 5, que presenta los niveles de la dimensión absorción, se reporta que el 54,49% de los trabajadores se ubican en el nivel bajo, el 41,67% en el nivel medio y apenas el 3,85% en el nivel alto. Esta tendencia demuestra que más de la mitad de los trabajadores no logran experimentar una concentración plena ni una conexión fluida con sus actividades laborales. Es decir, muchos no consiguen involucrarse de manera tan intensa como para perder la noción del tiempo, lo cual podría afectar directamente la calidad de los resultados.

### 5.2.2.1. Variable desempeño laboral

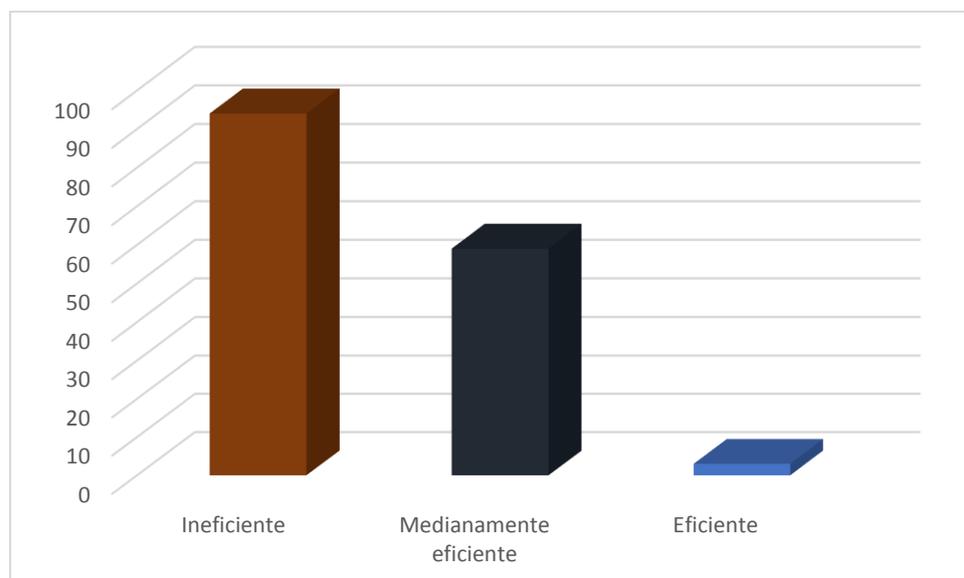
**Tabla 8**

*Distribución en niveles de desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	94	60.26%
Medianamente eficiente	59	37,82%
Eficiente	3	1,92%
Total	156	100.00%

**Figura 6**

*Grafica de distribución en niveles de desempeño laboral*



### Interpretación

En la Tabla 6, relacionada con el desempeño laboral, se muestra que el 60,26% de los trabajadores presentan un nivel ineficiente, mientras que el 37,82% están en un nivel medianamente eficiente, y solo el 1,92% alcanza un nivel eficiente. Esto refleja una preocupante situación en términos de cumplimiento de metas, compromiso con los resultados institucionales y generación de valor público, sugiriendo la urgente necesidad de fortalecer los factores internos que inciden directamente en el rendimiento.

## Dimensión productividad

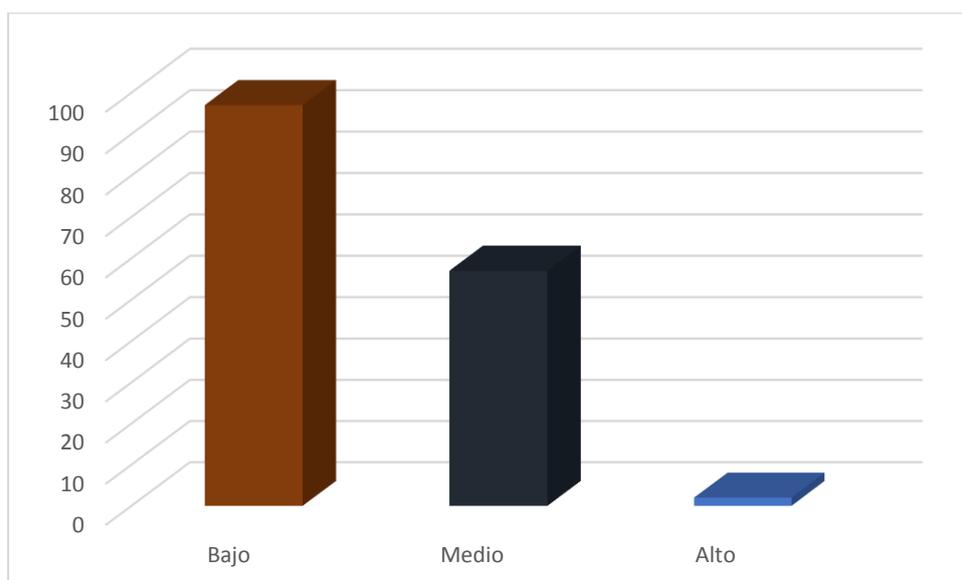
**Tabla 9**

*Distribución en niveles de la dimensión de productividad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	97	62.18%
Medio	57	36,54%
Alto	2	1,28%
Total	156	100.00%

**Figura 7**

*Distribución en niveles de la dimensión de productividad*



### Interpretación

Asimismo, en la Tabla 7, que aborda la dimensión Productividad, el 62,18% de los encuestados se posicionan en el nivel bajo, el 36,54% en el medio y apenas un 1,28% en el alto. Estos datos confirman que una gran mayoría de trabajadores no alcanzan estándares óptimos de producción en sus labores cotidianas, lo que puede deberse a múltiples factores como la desmotivación, la desorganización o una deficiente gestión de recursos humanos.

## Dimensión calidad de trabajo

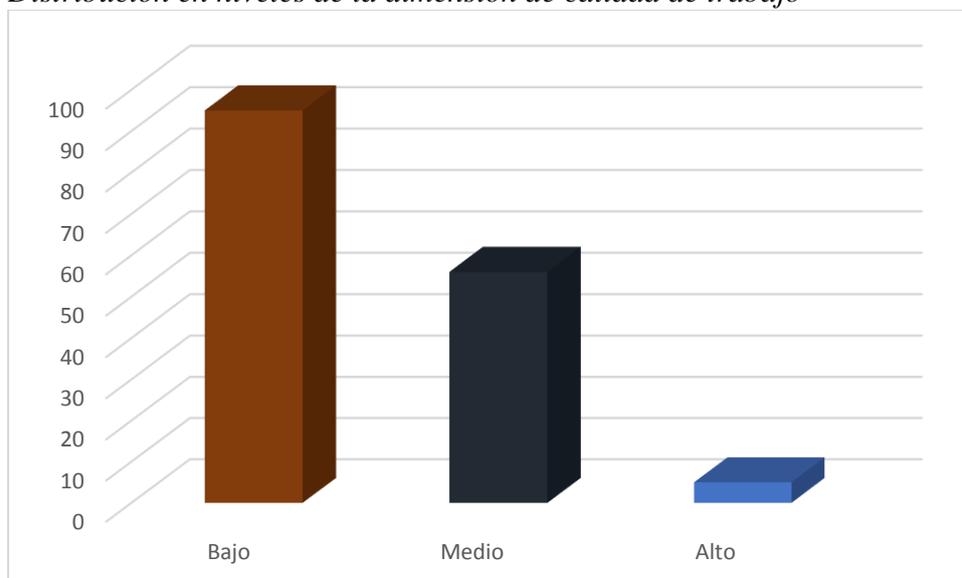
**Tabla 10**

*Distribución en niveles de la dimensión de calidad de trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	95	60.90%
Medio	56	35.90%
Alto	5	3,21%
Total	156	100.00%

**Figura 8**

*Distribución en niveles de la dimensión de calidad de trabajo*



### Interpretación

Por otro lado, en la Tabla 8, vinculada con la dimensión calidad de trabajo, se aprecia que el 60,90% presenta un nivel bajo, el 35,90% un nivel medio y solo el 3,21% se ubica en el nivel alto. Esto indica que una parte importante del personal no está ejecutando sus tareas con precisión, eficacia ni responsabilidad, lo que pone en entredicho la eficiencia institucional y la satisfacción del ciudadano usuario.

## Dimensión responsabilidad

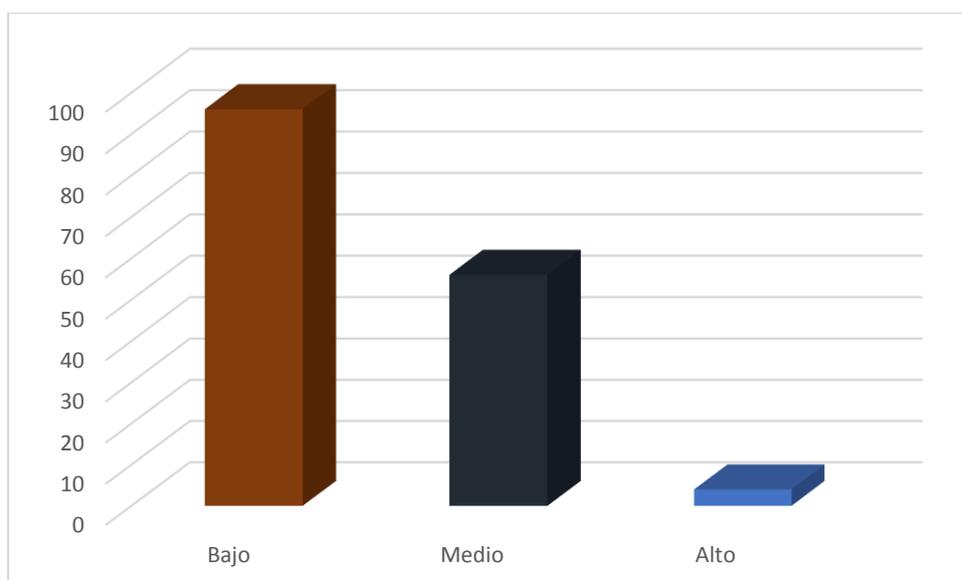
**Tabla 11**

*Distribución en niveles de la dimensión de responsabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	96	61.54%
Medio	56	35.90%
Alto	4	2,56%
Total	156	100.00%

**Figura 9**

*Distribución en niveles de la dimensión de responsabilidad*



### Interpretación

Finalmente, en la Tabla 9, correspondiente a la dimensión responsabilidad, se identifica que el 61,54% de los trabajadores se encuentra en el nivel bajo, el 35,90% en el nivel medio, y apenas el 2,56% en el nivel alto. Este resultado sugiere que una mayoría significativa no asume con firmeza y constancia sus compromisos laborales, lo que podría generar retrasos, errores y falta de proactividad en el cumplimiento de los objetivos municipales.

### 5.1.3. Análisis inferencial

**Tabla 12**

*Modelo de regresión ordinal entre la variable engagement organizacional con el desempeño laboral*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Sólo intersección</b>	733,815			
<b>Final</b>	,000	733,815	37	,000

**Función de enlace: Logit.**

El modelo presenta un ajuste estadísticamente significativo ya que el valor del logaritmo de la verosimilitud -2 disminuye de manera considerable al comparar el modelo con solo la intersección que alcanza 733,815 frente al modelo final que se reduce a 0 lo que evidencia que la incorporación de las variables predictoras mejora notablemente el ajuste esta mejora queda respaldada con el estadístico chi cuadrado de 733,815 con 37 grados de libertad y una significancia de 0,000 lo que confirma que el modelo final es mucho mejor que el modelo nulo en ese sentido existe evidencia suficiente para sostener que el engagement organizacional influye de manera significativa en el desempeño laboral.

**Tabla 13**

*Coefficientes Pseudo R cuadrado*

<b>Cox y Snell</b>	,994
<b>Nagelkerke</b>	,996
<b>McFadden</b>	,769

Complementando el análisis, se presentan los coeficientes de los pseudo R-cuadrado, que indican la proporción de variabilidad explicada por el modelo. Estos valores son notablemente altos, especialmente en el caso del coeficiente de Nagelkerke, que se aproxima a 1, lo cual sugiere que el modelo explica en 99,6% de la variabilidad en los niveles de desempeño laboral a partir del engagement organizacional. Asimismo, el valor de McFadden = 0,769 también es muy elevado.

**Tabla 14**

*Modelo de regresión ordinal entre la dimensión vigor y el desempeño laboral*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi- cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Sólo intersección</b>	586,623			
<b>Final</b>	,000	586,623	17	,000

**Función de enlace: Logit.**

El modelo logra un ajuste estadísticamente significativo ya que el valor del logaritmo de la verosimilitud -2 con solo la intersección es de 586,623 mientras que al incorporar la dimensión vigor como variable predictora este valor se reduce a 0 lo que muestra que el modelo mejora de manera considerable además el estadístico chi cuadrado de 586,623 con 17 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,000 confirma que el modelo final es mucho mejor que el modelo nulo por lo tanto existe evidencia suficiente para afirmar que el vigor tiene una influencia significativa en el desempeño laboral.

**Tabla 15**

*Coefficientes Pseudo R cuadrado*

<b>Cox y Snell</b>	,984
<b>Nagelkerke</b>	,985
<b>McFadden</b>	,615

Los valores de los pseudo r cuadrado evidencian una alta capacidad explicativa del modelo ya que el coeficiente de nagelkerke alcanza 0,985 lo que significa que el vigor logra explicar cerca del 98,5% de la variabilidad en el desempeño laboral de igual manera el coeficiente de cox y snell muestra un valor de 0,984 y el de mcfadden 0,615 ambos considerados altos lo que respalda la solidez y consistencia del modelo.

**Tabla 16**

*Modelo de regresión entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Sólo intersección</b>	585,807			
<b>Final</b>	,000	585,807	16	,000

**Función de enlace: Logit.**

En este modelo también se observa un ajuste estadísticamente significativo ya que el logaritmo de la verosimilitud -2 disminuye de 585,807 en el modelo con solo la intersección a 0 en el modelo final lo que muestra una mejora importante al incorporar la variable dedicación como predictora además el chi cuadrado de 585,807 con 16 grados de libertad y una significancia de 0,000 confirma que el modelo final es claramente superior al modelo nulo lo que permite concluir que la dedicación influye de manera significativa en el desempeño laboral.

**Tabla 17**

*Coefficientes Pseudo R cuadrado*

<b>Cox y Snell</b>	,984
<b>Nagelkerke</b>	,985
<b>McFadden</b>	,614

Los indicadores pseudo r cuadrado muestran valores muy elevados ya que el coeficiente de nagelkerke es de 0,985 lo que indica que la dedicación explica el 98,5% de

la variabilidad en el desempeño laboral mientras que cox y snell alcanza 0,984 y mcfadden 0,614 lo que refuerza la alta capacidad predictiva y la solidez del modelo.

**Tabla 18**

*Modelo de regresión entre la dimensión absorción y el desempeño laboral*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi- cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Sólo intersección</b>	624,406			
<b>Final</b>	,000	624,406	21	,000

**Función de enlace: Logit.**

El modelo presenta un ajuste altamente significativo ya que el logaritmo de la verosimilitud -2 disminuye de 624,406 en el modelo con solo la intersección a 0 en el modelo final lo que refleja una mejora notable al incorporar la variable absorción además el estadístico chi cuadrado de 624,406 con 21 grados de libertad y una significancia de 0,000 confirma que el modelo final es claramente superior al modelo nulo lo que permite afirmar que la absorción tiene un efecto importante en el desempeño laboral.

**Tabla 19**

*Coefficientes Pseudo R cuadrado*

<b>Cox y Snell</b>	,988
<b>Nagelkerke</b>	,989
<b>McFadden</b>	,655

Los coeficientes pseudo r cuadrado confirman la elevada capacidad explicativa del modelo ya que el valor de nagelkerke es de 0,989 lo que significa que la absorción explica el 98,9% de la variabilidad en el desempeño laboral asimismo cox y snell alcanza 0,988 y mcfadden 0,655 lo que refuerza la solidez y consistencia del ajuste del modelo.

## 5.2. Discusiones

### 5.2.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados más relevantes de la presente investigación ponen en evidencia que el engagement organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta durante el año 2024 ya que se identificó que un elevado porcentaje del personal presenta niveles preocupantemente bajos tanto en engagement con un 63,46% como en desempeño laboral con un 60,26% lo cual refleja no solo una falta de energía y entusiasmo sino también una escasa implicación emocional y una concentración limitada en las tareas asignadas además de deficiencias claras en cuanto a la productividad la calidad del trabajo realizado y el sentido de responsabilidad que debería guiar el accionar diario de cada trabajador sin embargo y pese a este panorama poco alentador el análisis inferencial permitió confirmar que existe una relación directa y sólida entre ambas variables lo cual se evidenció a través de un modelo de regresión ordinal que arrojó un chi-cuadrado de 733,815 y un nivel de significancia de 0,000 acompañado de un altísimo poder explicativo representado por un Nagelkerke  $R^2$  de 0,996 lo que da cuenta del peso real que tiene el compromiso organizacional en el rendimiento del personal asimismo los coeficientes de correlación de Pearson reforzaron esta relación mostrando asociaciones muy fuertes entre cada una de las dimensiones del engagement y el desempeño laboral en concreto el vigor presentó una correlación de  $r = 0,785$  la dedicación de  $r = 0,852$  y la absorción de  $r = 0,889$  todas con una significancia estadística altamente confiable  $p = 0,000$  en ese sentido los hallazgos no solo confirman la teoría sino que también reafirman que mientras mayor sea el compromiso organizacional mejores serán los resultados laborales por lo que esta información se convierte en una base valiosa para diseñar e implementar estrategias que

permitan fortalecer tanto la eficiencia institucional como la calidad del servicio público que se ofrece a la ciudadanía.

### **5.2.2. Comparación crítica con la literatura existente**

En primer lugar, los resultados de esta investigación muestran que el 63,46% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta presentan un nivel bajo de engagement, mientras que solo el 9,62% alcanza un nivel alto. Esta situación refleja una preocupante desmotivación y falta de energía en la mayoría de servidores públicos. Dicho hallazgo guarda relación con lo evidenciado por Córdova Ramírez y Socola Chinchay (2022), quienes identificaron que la falta de motivación intrínseca y de comunicación interna en el sector público peruano reduce los niveles de compromiso organizacional y, en consecuencia, la productividad. De manera similar, Robinson et al. (2021) señalaron que en el Reino Unido los municipios con trabajadores poco implicados mostraron menores niveles de efectividad en la gestión. Por tanto, los resultados en Anta coinciden con estos antecedentes, confirmando que la debilidad en el engagement es un factor que afecta la eficiencia en la gestión municipal.

Asimismo, los resultados sobre el desempeño laboral reflejan que el 60,26% de los trabajadores presentan un nivel ineficiente, mientras que apenas un 1,92% alcanza un desempeño eficiente. Este hallazgo se relaciona con lo planteado por Kim y Park (2019), quienes en su estudio en Estados Unidos demostraron que los trabajadores con mayor engagement eran significativamente más productivos y presentaban menos ausentismo, lo cual contrasta con lo encontrado en Anta donde predominan niveles bajos de compromiso y, consecuentemente, bajo rendimiento. En la misma línea, Chávez (2021) evidenció que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional están directamente correlacionados con un mejor desempeño en el sector público peruano. En este sentido, los resultados locales refuerzan la idea de que la baja eficiencia laboral observada en la

municipalidad de Anta se explica en gran medida por los reducidos niveles de engagement detectados.

Finalmente, los modelos de regresión aplicados en este estudio confirmaron que el engagement organizacional influye de manera altamente significativa en el desempeño laboral, explicando hasta un 99,6% de su variabilidad. De forma particular, las dimensiones vigor, dedicación y absorción demostraron ser determinantes al explicar entre el 98,5% y el 98,9% del rendimiento. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Bakker y Albrecht (2018), quienes comprobaron que los trabajadores con altos niveles de absorción y dedicación incrementaban su iniciativa y creatividad en la gestión pública. De igual modo, Quispe Huamán (2023), en un estudio en la misma municipalidad de Anta, corroboró que los trabajadores con mayor compromiso presentaban un mejor desempeño en la atención ciudadana. Por lo tanto, la evidencia tanto internacional como local valida los hallazgos del presente estudio, subrayando que fortalecer el engagement es clave para mejorar el desempeño institucional y la calidad de los servicios públicos.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El engagement organizacional influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta. Altos niveles de vigor se asocian con mayor energía, persistencia y resistencia al cansancio; la dedicación se traduce en entusiasmo, orgullo y sentido del trabajo, fortaleciendo el compromiso institucional; y la absorción permite una mayor concentración, fluidez en las tareas y conexión emocional, lo que incrementa la productividad, la eficiencia en la gestión del tiempo y la calidad del servicio. Además, se observa una mayor responsabilidad expresada en el respeto a normas, autonomía y alineación con los objetivos institucionales.

**SEGUNDA:** El nivel de engagement organizacional en la Municipalidad Provincial de Anta es bajo. Los trabajadores presentan limitaciones en energía, resistencia a la fatiga y persistencia ante dificultades, lo que indica bajos niveles de vigor. Asimismo, se observa escaso entusiasmo, poco orgullo por sus funciones y una débil percepción de sentido en el trabajo, reflejando una baja dedicación. También se evidencia una reducida capacidad de concentración y fluidez en las tareas, lo que indica un bajo nivel de absorción.

**TERCERA:** El desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta es ineficiente. Existen deficiencias en la productividad, evidenciadas por dificultades para cumplir plazos, organizar el tiempo y trabajar bajo presión. La calidad del trabajo también es baja, con poca precisión en las funciones, incumplimiento de estándares y una limitada satisfacción de los usuarios. Además, se observan bajos niveles de responsabilidad, expresados en un escaso compromiso con las metas institucionales, falta de respeto por las normas internas y poca autonomía.

**CUARTA:** Se evidencia que la relación entre las dimensiones del engagement como el vigor, la dedicación y la absorción están estrechamente vinculadas al desempeño laboral, ya que influyen directamente en cómo los trabajadores afrontan sus tareas diarias. No obstante, en la Municipalidad Provincial de Anta, este enfoque aún no se ha integrado de manera sistemática en la gestión del talento humano.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Debe incorporar la Municipalidad Provincial de Anta el engagement organizacional como eje estratégico en su planificación institucional, mediante acciones puntuales como: redistribuir equitativamente las cargas laborales, asignar tareas con sentido y valor para los trabajadores, y mejorar los espacios de trabajo para favorecer la concentración. Estas medidas fortalecerán el vigor, la dedicación y la absorción del personal, promoviendo un mayor compromiso y eficiencia laboral.

**SEGUNDA:** Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Anta implementar mecanismos de reconocimiento al desempeño, tales como: incentivos públicos, felicitaciones institucionales, certificaciones internas o beneficios adicionales. Estas acciones fortalecerán el sentido de logro, la motivación y el compromiso del personal.

**TERCERA:** Se sugiere a la Municipalidad Provincial de Anta, establecer un sistema de evaluación del desempeño basado en criterios medibles como productividad, precisión y responsabilidad. Este sistema debe incluir planes de capacitación continua y la designación de líderes intermedios que acompañen al personal y brinden retroalimentación constante.

**CUARTA:** Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Anta implementar programas operativos que vinculen el engagement con el desempeño, como pausas activas para mantener la energía, asignación de roles según fortalezas del trabajador y dinámicas que favorezcan la concentración. Asimismo, se deben establecer indicadores de seguimiento para evaluar periódicamente estos aspectos y tomar decisiones basadas en datos.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Albrecht, S., & Marty, A. (2020). Employee engagement and public sector performance: A study of government employees in Australia. *Journal of Public Administration*, 12(2), 45–67. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/padm.12345>
- Altuve, E., & Serrano, C. (1999). Trabajo de grado “Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*.
- Argyris, C., & Schön, D. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley.
- Aysanoa, J., & Zavala, J. (2021). ENGAGEMENT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA ENTIDAD CASTRENSE PERUANA. *Gobierno y Gestión Pública*. Obtenido de <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2417>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model. *Journal of Managerial Psych*. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model. *Managerial Psychology*, . Obtenido de <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A., & Albrecht, S. (2018). Work engagement and performance in public administration. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Obtenido de <https://doi.org/10.1093/jopart/muy006>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

- Banco de Desarrollo de América Latina . (2022). Perspectivas económicas de América Latina .
- Barney, N., & Biscobing, J. (2023). Customer engagement. Obtenido de [https://www.techtarget.com/searchcustomerexperience/definition/customer-engagement?utm\\_](https://www.techtarget.com/searchcustomerexperience/definition/customer-engagement?utm_)
- Barrera, P. (2017). El Aumento Del Task Performance como consecuencia de la incidencia del liderazgo transformacional en el engagement y los ksa.
- Blau, P. (1964). Justice in social exchange. Sociological inquiry.
- Boyatzis, R. (2008). Competencies in the 21st century. management development.
- Brodie, R., Hollebeek, L., Jurić, B., & Ilić, A. (2021). Customer Engagement: Conceptual Domain, Fundamental Propositions, and Implications for Research. Journal of Service Research. Obtenido de [https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/43652\\_JSR\\_Executive\\_Summaries.pdf](https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/43652_JSR_Executive_Summaries.pdf)
- Chavez , C. (2021). El Engagement para disminuir la rotación laboral en la empresa Courier CFZ, Lima-2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74428>
- Chiavenato, I. (2022). Gestión de recursos humanos. Editorial MacGraw-Hill. . Colombia.
- Choque , E., & Condori , F. (2024). Motivación y compromiso organizacional en trabajadores municipales de Paruro: Un análisis desde la gestión del talento humano.
- Cordova , M., & Socola , C. (2022). Engagement organizacional y su incidencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. . Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692>

- Cordova, M., & Socola, M. (2022). Engagement organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Comdata Group SAC - Piura 2022. *Universidad César Vallejo*.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). Literacy and intrinsic motivation. *Daedalus*.
- CustomInsight. (2024). Los cuatro ámbitos clave del engagement de los empleados son el engagement emocional, cognitivo, conductual y social. Obtenido de [https://www.custominsight.com/blog/what-are-the-four-areas-of-employee-engagement.asp?utm\\_](https://www.custominsight.com/blog/what-are-the-four-areas-of-employee-engagement.asp?utm_)
- De La Cruz, E. (2018). Portal de Transparencia del Estado Peruano. Obtenido de [https://www.transparencia.gob.pe/ayuda/pte\\_transparencia\\_glosario.aspx?id\\_tipo=14](https://www.transparencia.gob.pe/ayuda/pte_transparencia_glosario.aspx?id_tipo=14)
- Defensoría del Pueblo. (2023). Informe sobre la percepción ciudadana de la gestión municipal en Anta. Plataforma del Estado Peruano. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/>
- Denhardt, J., & Denhardt, R. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, .
- Drucker, P. (1999). *Management challenges for the 21st century*. HarperBusiness.
- Eming, , w. (1986). *Statistical method from the viewpoint of quality control*. Courier Corporation.
- Fiol, C., & Lyles, M. (1985). Organizational learning. *Academy of management review*, *10*(4), 803-813.
- Flores , A., & Flores , D. (2023). Engagement y su incidencia con la productividad laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, periodo 2021. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/1058>

- Flores, A., & Flores, D. (2023). Engagement y su influencia con la productividad laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, periodo 2021. *UNAMAD Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*.
- Flores, A., & Flores, D. (2023). *Estrategias de modernización en la gestión pública peruana 2022-2024: Avances y desafíos*. Obtenido de Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/1058>
- Gagné, M., & Deci, E. (2005). Self- determination theory and work motivation. *Journal of Organizational behavior*, 26(4), 331-362.
- Gallup, A., Ferris, K., & Datye, A. (2022). Guiding change in higher education: An emergent, iterative application of Kotter's change model. *Studies in Higher Education*, 270 - 289.
- Gallup, A., Ferris, K., & Datye, A. (2022). Guiding change in higher education: An emergent, iterative application of Kotter's change model. *Studies in Higher Education*, 270 - 289.
- Gómez, et al. (2023). La cultura y el engagement organizacional: el caso de una institución de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
- Gómez, L., Blakin, D., & Cardy, R. (2019). *Gestión de recursos humanos*. Pearson.
- Guerrero, A. (2014). Competencia emprendedora e identidad personal. Una investigación exploratoria con estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria. Ministerio de Educación.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16, 250-279.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Recuperado el 28 de Abril de 2025, de Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6<sup>a</sup> ed. McGraw-Hill. Obtenido de <https://idoc.pub/documents/sampieri-metodologia-inv-cap-7-diseos-no-experimentales-od4pqqdqj6np?utm>
- Huamán , L., & Vargas , J. (2020). El compromiso organizacional y su relación con la eficiencia en la gestión municipal en la provincia de Calca, departamento de San Martín, .
- Juran, J. (1998). Juran's quality handbook. *McGraw-Hill*.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*. 33(4), 692 - 724. *Academy of Management*. doi:10.5465/256287
- Kim, S., & Park, S. (2019). The impact of employee engagement on job performance in U.S. government agencies. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/puar.13047>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2018). Administración: Una perspectiva global y empresarial. *McGraw-Hill*.
- Levy-Leboyer, C., & Prieto, J. (1997). Gestión de las competencias. Barcelona. *Gestión*.
- López , V. (2020). Relación del engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS – BM, año 2020. Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51780>
- López, T. (2020). Del fordismo a la flexibilidad: para entender la precariedad laboral.
- Macey, W., & Schneider, B. (2015). Industrial and Organizational Psychology. *Cambridge Universit*.

- Manrique, M., Teves, J., Taco, A., & Flores, J. (2021). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. Universidad del Zulia, Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/29062051009.pdf>
- Márquez, V. (2022). Engagement y su efecto en el desempeño laboral en la post pandemia en las organizaciones. *Investuba*. Obtenido de <https://revistasuba.com/index.php/INVESUBA/article/view/252>
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Harper & Row.
- Mendoza , E. (2021). Nivel de compromiso organizacional y su efecto en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Limatambo.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. doi:[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Moorhead, G., & Griffin, R. (2019). Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2019). Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones. *Cengage Learning*.
- Municipalidad Provincial de Anta. (2023). Informe sobre la rotacion personal. *Municipalidad Provincial de Anta*.
- Ocampo, P. (2021). La incidencia de las condiciones de trabajo en el compromiso organizacional: Un estudio de caso en los instructores del Centro de Automatización Industrial del SENA. *Regional Caldas*. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/handle/20.500.12746/5615>

- Organización Internacional del Trabajo. (2025). World Employment and Social Outlook: Trends 2025. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/publications/flagship-reports/world-employment-and-social-outlook-trends-2025>
- Paredes. (2022). Factores psicosociales y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores públicos en la provincia de Urubamba.
- Pérez, J., & Pedraza, X. (2019). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 37-53. *Signos - Investigación en sistemas de gestión*, 37 - 53. doi:<https://doi.org/10.15332/s2145-1389-4929>
- Pujol - Cols, J. (2018). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública argentina. *Salud de los Trabajadores*, 26(1), 1-12. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/saldetrab/Vol26n1/art01.pdf>
- Quispe , J. (2023). Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2021). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>
- Ramirez, G., Medina, D., & Lopez, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistematica de la produccion cientifica. Universidad de Sonora, Mexico.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2021). Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Comportamiento organizacional. Pearson.

- Robbins, S., & Judge, T. (2021). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. P. (2018). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Robson, C. (2002). *Real World Research*. Blackwell Publishers.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2009). Exposición a la tecnología de la información y la comunicación y su relación con el engagement. *Ciencia y trabajo*, 55-62.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., & Peiró, J. (2020). ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 293–315.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Springer Nature*.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European journal of work and organizational psychology*, 20(1), 39-46.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout. *A two sample confirmatory factor analytic approach*, 3(1), 71–92. *Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being*. doi:10.1023/A:1015630930326
- Senge, P. (1990). Peter Senge and the learning organization. *Dimension*.
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Taris, T., Ybema, J., & Van Beek, I. (2017). Burnout and engagement: Identical twins or just close relatives. *Burnout research*.

- Trevino, K., Nelson, C., Saracino, R., Korc-Grodzicki, B., Sarraf, S., & Shahrokni, A. (2020). Is screening for psychosocial risk factors associated with mental health care in older adults with cancer undergoing surgery? *Cancer, 126*(3), 602-610.
- Van, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2001). Performance management in the public sector. Routledge.
- Wright, C. (2001). Wright, C. (2001). The reason's proper study: Essays towards a neo-Fregean philosophy of mathematics. *Oxford University Press*.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**TÍTULO:** INFLUENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA, 2024.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo influye el engagement organizacional en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024?	Determinar la influencia del engagement organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024.	El engagement organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024.	<b>VI: Engagement Organizacional</b>	<b>Vigor</b>	- Niveles de energía en el trabajo - Capacidad de resistencia ante la fatiga - Persistencia ante dificultades	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> Descriptivo – Explicativo <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		<b>Dedicación</b>	- Grado de entusiasmo con las tareas laborales - Sentimiento de orgullo por el trabajo - Percepción de significado en las funciones realizadas	<b>Población:</b> 156 <b>Muestreo:</b> aleatorio simple <b>Técnica:</b> Encuesta
<b>P.E.1.</b> ¿Cuál es el nivel de engagement organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024?	<b>O.E.1.</b> Identificar los niveles del engagement organizacional en la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024.	<b>H.E.1</b> El nivel del engagement organizacional es ineficiente en la Municipalidad Provincial de Anta en el año 2024.		<b>Absorción</b>	- Nivel de concentración en las actividades laborales - Sensación de fluidez en el trabajo - Pérdida de noción del tiempo durante la jornada	<b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Análisis:</b> Estadístico
<b>P.E.2.</b> ¿Cómo se manifiesta el nivel del desempeño laboral en la municipalidad provincial de Anta en el año 2024.?	<b>O.E.2.</b> Evaluar el nivel del desempeño laboral en la municipalidad provincial de Anta en el año 2024?	<b>H.E.2.</b> El nivel del desempeño laboral en la municipalidad provincial de Anta en el año 2024	<b>VD: Desempeño Laboral</b>	<b>Productividad</b>	- Tasa de cumplimiento de tareas - Cantidad de trabajo entregado por período - Ratio recursos/trabajo	<b>Línea de investigación:</b>
				<b>Calidad del trabajo</b>	- Índice de errores - Evaluación del supervisor - Cumplimiento de estándares	

**P.E.3.** ¿Qué influencia existe entre las dimensiones del engagement organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024?

**O.E.3.** Establecer la influencia que existe entre las dimensiones del engagement organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024.

**H.E.3.** Las dimensiones del engagement organizacional influencia de manera significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Anta, 2024.

---

**Responsabilidad**

- Nivel de compromiso con la organización  
 -Cumplimiento de normativas y políticas internas  
 - Nivel de autonomía en la ejecución de tareas

---

Desarrollo organizacional



## Anexo 2. Instrumento

# UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### CUESTIONARIO:

**INCIDENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA, 2024.**

### PRESENTACIÓN:

Estimado (a) trabajador (a) de la Municipalidad Provincial de Anta les solicitamos su colaboración sincera en la siguiente encuesta que tiene como objetivo recopilar información sobre **INCIDENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA, 2024.**

Por favor, tómese el tiempo necesario para completar la encuesta de manera individual. Agradecemos enormemente su valiosa contribución.

Para aclarar, queremos enfatizar que esta investigación no divulgará ninguna opinión ni tampoco los datos de los encuestados. La información recopilada se manejará de forma confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación.

### DATOS GENERALES:

#### 1. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

#### 2. Edad

- a) De 18 a 25 años
- b) De 26 a 30 años

- c) De 31 a 35 años
- d) De 36 a 40 años
- e) De 41 a más años

**3. Área en el que trabaja:** \_\_\_\_\_

Indicar su nivel de satisfacción en los siguientes ítems. La valoración es de acuerdo a la escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, tal como se muestra a continuación:

**Calificación:**

Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL</b>						
<b>VIGOR</b>						
01	En el trabajo se siente lleno de energía	1	2	3	4	5
02	Considera que su trabajo está lleno de significado y propósitos	1	2	3	4	5
03	Ante la fatiga laboral se impone su interés por el trabajo	1	2	3	4	5
04	El tiempo pasa rápido cuando está trabajando	1	2	3	4	5
05	Supera las dificultades que se le presentan en el trabajo	1	2	3	4	5
<b>DEDICACIÓN</b>						
06	Se siente entusiasmado con las tareas que realiza en su trabajo	1	2	3	4	5

07	En su trabajo se olvida de otras actividades ajenas a ella	1	2	3	4	5
08	Se siente orgulloso (a) por el trabajo que realiza	1	2	3	4	5
09	Siente pleno interés por ir a trabajar cada mañana	1	2	3	4	5
10	Son inspiradoras cada una de las funciones que desempeña en el trabajo	1	2	3	4	5
<b>ABSORCIÓN</b>						
11	Considera estar comprometido (a) con su trabajo	1	2	3	4	5
12	Se concentra plenamente en las actividades laborales que realiza	1	2	3	4	5
13	Pierde la noción del tiempo debido a la concentración en las actividades laborales.	1	2	3	4	5
14	Su trabajo es fluido y constante durante un tiempo prolongado	1	2	3	4	5
15	Cree que la persistencia es su principal virtud	1	2	3	4	5
16	A pesar de los diversos problemas que se le presenten continúa trabajando	1	2	3	4	5

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Productividad</b>						
17	Cumple con los plazos para la finalización de sus tareas	1	2	3	4	5
18	Se considera eficiente en la gestión del tiempo durante la jornada laboral	1	2	3	4	5
19	Realiza una alta cantidad de tareas en un tiempo razonable	1	2	3	4	5
20	Es capaz de laborar bajo presión sin disminuir su productividad	1	2	3	4	5
21	Tiene un ritmo constante en la ejecución de sus actividades laborales	1	2	3	4	5
<b>Responsabilidad</b>						
22	Cumple con los objetivos y metas establecidos por la organización	1	2	3	4	5
23	Asume la responsabilidad de sus errores y los corrige	1	2	3	4	5
24	Cumple con las políticas y normas internas de la organización	1	2	3	4	5
25	Las tareas que se le asigna las realiza con autonomía sin	1	2	3	4	5

	necesidad de control					
26	Trabaja para contribuir al éxito de su organización, cumpliendo con sus responsabilidades	1	2	3	4	5
<b>Calidad del trabajo</b>						
27	Su labor cumple con los estándares de calidad establecidos por la organización	1	2	3	4	5
28	Sus tareas las realiza con un grado de precisión y detalle	1	2	3	4	5
29	Su desempeño laboral se refleja en la satisfacción de los usuarios	1	2	3	4	5
30	Trata de cometer el menor número de errores en sus tareas	1	2	3	4	5
31	Se esfuerza por mejorar la calidad de su trabajo permanentemente	1	2	3	4	5

**Agradecemos su colaboración.**

### Anexo 3. Carta de presentación y validación del instrumento

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr Cosme Wilbert Medina Salas

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachilleres de la Escuela profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y siendo requisito la validación de los instrumentos para poder desarrollar nuestra investigación, nos ponemos en contacto con su persona para poder solicitar la evaluación de nuestros instrumentos propuestos para nuestro estudio de investigación dada su experiencia y destreza en el tema, gracias a la cual obtendremos el grado académico de Licenciadas en Ciencias de la Comunicación.

El título del proyecto de investigación es “ **INFLUENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA, 2024**”,

siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de comunicación organizacional e investigación científica.

El expediente de validación adjunto al presente, contiene:

- Cuestionario

Reiterando nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....  
Bach. Ruth Huamani Castañeda



.....  
Bach. Milagros Chaiña Urbina

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. **Apellidos y nombres:** DR. COSME WILBERT MEDINA SALAS

1.2. **Cargo o institución donde labora:** Docente – UNSAAC

1.3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Validación de instrumento

1.4. **Autor del instrumento:**

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN**

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			✓		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			✓		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio.		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.			✓		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplica el test-retest (piloto)		✓			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			✓		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.			✓		
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			✓		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			✓		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		✓			

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%

IV. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

• El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

SI

• El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Observaciones: Ninguna

En consecuencia, el instrumento (SI) puede ser aplicado

V. **NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:**

Dr. Cosme Wilbert Medina Salas

VI. **CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO:**

Dr. en Educación

**Docente Principal de la Facultad de Comunicación Social e idiomas**

  
Firma del experto  
DNI:

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr Pedro Leonel Guzman Calderon

Presente

Asunto: validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, sientos Bachilleres de la Escuela profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y siendo requisito la validación de los instrumentos para poder desarrollar nuestra investigación, nos ponemos en contacto con su persona para poder solicitar la evaluación de nuestros instrumentos propuestos para nuestro estudio de investigación dada su experiencia y destreza en el tema, gracias a la cual obtendremos el grado académico de Licenciadas en Ciencias de la Comunicación.

El título del proyecto de investigación es **“INFLUENCIA DEL ENGAGEMENT ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA, 2024”**, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de comunicación organizacional e investigación científica.

El expediente de validación adjunto al presente, contiene:

- Cuestionario

Reiterando nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....  
Bach. Ruth Huamani Castañeda



.....  
Bach. Milagros Chaiña Urbina

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres: DR. PEDRO LEONEL GUZMAN CALDERON  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - UNSAAC  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Validación de instrumento  
 1.4. Autor del instrumento:

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN**

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		✓			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			✓		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio.			✓		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplica el test-retest (piloto).		✓			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			✓		
7	Orden	Las preguntas han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.			✓		
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		✓			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		✓			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.			✓		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

SI

Observaciones:

Ninguna

En consecuencia, el instrumento (Sí) puede ser aplicado.

V. NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:

Dr. Pedro Leonel Guzmán Calderón

VI. CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO:

Dr. en Comunicación y Desarrollo

Docente Principal de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas

Firma del experto:

DNI:  
23882339

#### **Anexo 4. Evidencias fotográficas de las encuestas realizadas**



**Aplicación en campo del cuestionario de desempeño laboral a funcionarios operativos de la Municipalidad Provincial de Anta.**



**Aplicación en campo del cuestionario de engagement organizacional a funcionarios operativos de la Municipalidad Provincial de Anta.**



**Aplicación en campo del cuestionario de desempeño laboral a funcionario administrativo de la Municipalidad Provincial de Anta.**



**Aplicación en campo del cuestionario de engagement organizacional a funcionarios Administrativos de la Municipalidad Provincial de Anta.**

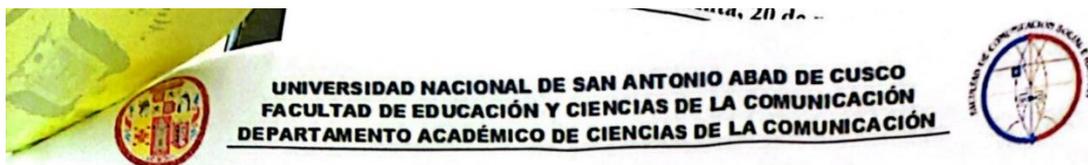


**Aplicación en campo del cuestionario de engagement organizacional a funcionarios Administrativos de la Municipalidad Provincial de Anta.**



**Aplicación en campo del cuestionario de desempeño laboral a funcionarios operativos de la Municipalidad Provincial de Anta.**

## Anexo 5. Solicitud de autorización para realizar investigación



Anta, 21 de marzo de 2025.

**SEÑOR:**  
**PROF. ELÍAS COLLATUPA CHACÓN**  
 ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA

**ASUNTO:** SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN CON LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

De mi consideración:

Me dirijo a usted con el debido respeto para solicitar la autorización correspondiente a fin de realizar nuestra investigación titulada **"Influencia del Engagement Organizacional en la Mejora del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta, 2024"**, aprobada por la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC).

Dicho estudio será desarrollado por nosotras, las bachilleras **Milagros Katerin Chaiña Urbina**, con DNI N.º 73827555, y **Ruth Gianela Huamani Castañeda**, con DNI N.º 72021154, bajo la asesoría del Dr. Freddi Orlando Yanque Martorell.

El propósito de esta investigación es analizar el nivel de engagement organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta y su impacto en su desempeño laboral. Para ello, requerimos el apoyo y la autorización de su despacho para poder aplicar encuestas y entrevistas a los colaboradores de la municipalidad, garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos y el respeto a los principios éticos de la investigación.

Agradecemos su atención y quedamos atentas a su pronta respuesta.

Atentamente.

.....  
 NOMBRE: MILAGROS KATERIN  
 CHAIÑA URBINA  
 DNI N° 73827555

.....  
 NOMBRE: RUTH GIANELLA  
 HUAMANI CASTAÑEDA  
 DNI N° 72021154



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA

## FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITE (FUT)

SERIE: "A"

N° 1031340

SOLICITA: -

1. SUMILLA

2. SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA

3. Milagros Katein Chaiña Urbina

DATOS DEL USUARIO (Nombres y Apellidos)

4. DNI N° 73827555

5. RUC N° 10738275557

6. Prolongación Kausahuana S/N Chacacurqui

DOMICILIO DEL USUARIO (Av. Jr. Calle. Psje. N° Dist. Prov)

7. N° CELULAR 925 223690

8. CORREO ELECTRÓNICO milagroskatein17@gmail.com



## 9. MARCAR EN EL CASILLERO CON UN ASPA (X)

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> ARRENDAMIENTO ALQUILER          | <input type="checkbox"/> PANTEONAJE                  | <input type="checkbox"/> RECTIFICACIÓN / MODIF.   |
| <input type="checkbox"/> AUTORIZACIÓN                    | <input type="checkbox"/> DUPLICADO                   | <input type="checkbox"/> RECONOCIMIENTO           |
| <input type="checkbox"/> AUSPICIO/PROMOCION              | <input type="checkbox"/> DEVOLUCIÓN                  | <input type="checkbox"/> REGISTRO                 |
| <input type="checkbox"/> APOYO                           | <input type="checkbox"/> DENUNCIA                    | <input type="checkbox"/> REVISIÓN                 |
| <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN                      | <input type="checkbox"/> EXONERACIÓN                 | <input type="checkbox"/> SUB - DIVISIÓN           |
| <input type="checkbox"/> ANULACIÓN                       | <input type="checkbox"/> HABILITACIÓN URBANA         | <input type="checkbox"/> SUBSIDIO                 |
| <input type="checkbox"/> APROBACIÓN                      | <input type="checkbox"/> INSPECCIÓN                  | <input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA            |
| <input type="checkbox"/> ADQUISICIÓN                     | <input type="checkbox"/> INSCRIPCIÓN PREDIO          | <input type="checkbox"/> VISACIÓN                 |
| <input type="checkbox"/> COPIA CERTIFICADA               | <input type="checkbox"/> CERT. COMP. U. DE SUELO     | <input type="checkbox"/> LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN |
| <input type="checkbox"/> CERTIFICADO                     | <input type="checkbox"/> LICENCIA APERTURA EST.      | <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN FABRICA      |
| <input type="checkbox"/> CAMBIO DE NOMBRE                | <input type="checkbox"/> OCUPACIÓN DE VÍA            | <input type="checkbox"/> EMPADRONAMIENTO          |
| <input type="checkbox"/> ALQUILER DE MAQUINARIA Y EQUIP. | <input type="checkbox"/> LICENCIA ESPECIAL           | <input checked="" type="checkbox"/> OTROS         |
| <input type="checkbox"/> SERVICIO                        | <input type="checkbox"/> RECONSIDERACION / APELACIÓN |   |

10.- FUNDAMENTACIÓN DEL PEDIDO: Solicito autorización para realizar

investigación Inelancia del Engagement organización con los

trabajadores de la Municipalidad Provincial de Anta

11.- DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA: Resolución de la UNSAAC Permis de registro de tesis

12.- IMPORTANTE: la presente tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA, en caso de producirse fraude, falsedad me someto a las sanciones de ley

13.- Anta, 21 de marzo del 2025

FIRMA

DNI 73827555