



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**DESARROLLO DEL ENGAGEMENT EN LA MOTIVACIÓN
INTRÍNSECA DE LA SUBGERENCIA DE OBRAS PÚBLICAS Y
MANTENIMIENTO - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL PUNO,
EN TIEMPOS DE COVID-19 AÑO 2021**

TESIS

PRESENTADO POR:

CARRANZA LOPE KARLA MARIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada primeramente a mis padres, mi madre Elizabeth Lope de Carranza y mi padre Manuel Augusto Carranza Colchón por darme los valores que componen mi persona y la oportunidad de tener una buena educación.

A mis hermanos y a mis madrinas por el apoyo con conocimientos propios de cada quien y la motivación del día a día

A mis angelitos que siempre cuidan de mí y están siempre conmigo.

A mis docentes de la carrera de administración de Empresas por la preparación profesional que me brindaron a lo largo del desarrollo de la carrera.



AGRADECIMIENTO

A mi familia por la confianza y su apoyo en todo momento.

A la carrera administración de empresas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno por los cursos brindados y la instrucción y el personal docente quienes me permitieron una adecuada formación profesional.

A mi directora de tesis la Lic. Ortega Cruz, Geovanna Sarela quien me apoyo en todo momento durante el desarrollo de la presente investigación.

A los miembros de jurado por las correcciones y recomendaciones en fin de encaminar correctamente mi investigación.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE GENERAL	IV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XI
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.1 Problema General.....	6
1.2.2 Problemas Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1 Objetivo General.....	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.5.1 Hipótesis General.....	8
1.5.2 Hipótesis Específicas	9
1.6 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.1 Descripción de la Institución	9
1.6.2 Base Legal.....	10
1.6.3 Misión Institucional	11
1.6.4 Visión Institucional.....	11



1.7 ORGANIGRAMA.....12

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL13

2.2 ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL16

2.3 ANTECEDENTES A NIVEL LOCAL.....23

2.4 MARCO TEORICO.....30

2.4.1 Engagement.....30

2.4.2 Motivación35

2.4.3 Motivación Intrínseca37

2.4.4 Desempeño.....40

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN42

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN Y ALCANCE43

3.3 DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN43

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS43

3.4.1 CUESTIONARIO DE UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)
.....43

3.4.2 CUESTIONARIO ML-ORG DEL AUTOR ANA ISABEL ABAD MUNDACA
.....44

3.5 PRUEBA DE CONFIABILIDAD45

3.5.1 Prueba Alfa de Cronbach45

3.5.2 Correlación de Pearson46

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA48

3.7 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS48

3.7.1 Uso de la Escala de Likert49

3.7.2 Tablas de Frecuencia.....50



3.8 MATRIZ DEL OPERACIONALIZACIÓN52

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1. RESULTADOS53

a) DE LA PRUEBA DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE UTRECHT
WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) PARA MEDIR EL
ENGAGEMENT Y SUS DIMENSIONES (vigor, dedicación y absorción)...53

b) DE LA PRUEBA DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO ML-ORG PARA
MEDIR LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA.64

4.2. DISCUSIÓN81

a) DETERMINACIÓN DEL EFECTO DEL ENGAGEMENT EN LA
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA DEL COLABORADOR EN TIEMPOS DE
COVID – 19, DE LA OFICINA DE SUBGERENCIA DE OBRAS PUBLICAS
Y MANTENIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.
.....81

V. CONCLUSIONES86

VI. RECOMENDACIONES.....87

VIII. BIBLIOGRAFÍA88

ANEXOS93

Área: Administración Recursos Humanos

Tema: Engagement y Motivación Intrínseca

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 09/09/2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Municipalidad Provincial de Puno.	12
Figura 2. Alfa de Cronbach.....	45
Figura 3. Correlación de Pearson.....	47



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Estadísticas de fiabilidad del cuestionario UWES	53
Tabla 2.	En mi trabajo me siento lleno de energía	53
Tabla 3.	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	54
Tabla 4.	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.....	55
Tabla 5.	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	55
Tabla 6.	Estoy entusiasmado con mi trabajo.....	56
Tabla 7.	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi.....	57
Tabla 8.	Mi trabajo me inspira	57
Tabla 9.	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.....	58
Tabla 10.	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.....	58
Tabla 11.	Estoy orgulloso del trabajo que hago	59
Tabla 13.	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	60
Tabla 14.	Mi trabajo es retador	61
Tabla 15.	Me dejo llevar por mi trabajo.....	61
Tabla 16.	Soy muy persistente en mi trabajo	62
Tabla 17.	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.....	63
Tabla 18.	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.....	63
Tabla 19.	Estadísticas de fiabilidad cuestionario ML-ORG.....	64
Tabla 20.	Me siento conforme con mi trabajo porque me ayuda a ser mejor	64
Tabla 21.	Establezco relaciones internas en la organización	64
Tabla 22.	Me siento bien con desempeño laboral	65
Tabla 23.	Colaboro intensamente en el logro de objetivos de mi lugar de trabajo	66
Tabla 24.	No me cuesta trabajo formar parte de un grupo	66
Tabla 25.	Indago sobre temas que son de mi competencia	67



Tabla 26.	Aspiro a otros cargos.....	68
Tabla 27.	Mis superiores suelen asignarme responsabilidades	68
Tabla 28.	Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades	69
Tabla 29.	Siento que toman en cuenta mis opiniones	69
Tabla 30.	Consideran que reconocen mi trabajo	70
Tabla 31.	Reconocen mis horas extras	71
Tabla 32.	Me dan a conocer que mejoro día a día.....	71
Tabla 33.	Cuando se toman decisiones me informan de ello en el área de trabajo	72
Tabla 34.	Tengo la habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común.....	72
Tabla 35.	Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de mi lugar de trabajo.....	73
Tabla 36.	Estoy dispuesto a colaborar más allá de mis responsabilidades cuando sea necesario	73
Tabla 37.	Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla	74
Tabla 38.	El área que desempeño ayuda al crecimiento del lugar de trabajo.....	74
Tabla 39.	Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a mi lugar de trabajo	75
Tabla 40.	Estoy enterado del rendimiento actual de la organización.....	75
Tabla 41.	Me intereso por como mis compañeros realicen su labor	76
Tabla 42.	Mantengo una comunicación abierta con mi jefe.....	76
Tabla 43.	Se preocupan por implementar mis conocimientos.....	77
Tabla 44.	Siento y puedo delegar mis responsabilidades	77
Tabla 45.	La empresa reconoce mi puntualidad.....	78
Tabla 46.	Me agrada llegar temprano al lugar de trabajo porque me siento satisfecho ...	79



Tabla 47. La empresa reconoce cuando entrego un buen trabajo a tiempo.....	79
Tabla 48. Me importa terminar mi trabajo a tiempo	80
Tabla 49. Correlaciones entre Engagement y Motivación Intrínseca	81
Tabla 50. Correlación entre Vigor y Motivación Intrínseca	82
Tabla 52. Correlación entre Absorción y Motivación Intrínseca	85



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz de Engagement y Motivación Intrínseca	52
---	----



RESUMEN

El talento humano ha estado en constante evolución a lo largo de los años, teniendo un crecimiento exponencial dentro de cada organización, logrando ser un área primordial para toda empresa, por lo que además de coordinarse las actividades de cada área, representa un reto el lograr influenciar en la mente de todos los colaboradores para poder transmitir los objetivos, las metas y la razón de ser de la empresa, y, de esta manera, generar en cada individuo un sentido de pertenencia (engagement). De otro lado la permanencia del colaborador dentro de una organización, depende de su motivación tanto extrínseca (economía y validación personal por parte de un tercero) como intrínseca (amor propio, satisfacción personal, independencia, fuerza interior, confianza, entre otras), siendo esta la más compleja de conseguir para las empresas. El Engagement es una herramienta que refleja la conexión emocional de un colaborador con respecto a su organización, influyendo en su comportamiento y esfuerzos en las actividades relacionadas con su trabajo”, Lograr un correcto engagement laboral significa un entorno de trabajo ideal, con propósito organizacional, a través de la participación, pasión, compromiso, esfuerzo, entusiasmo y energía (Towler, 2018). La motivación intrínseca según el estudio de Deci y Ryan (2010, p. 130): “Es la inclinación innata de comprometer los intereses de uno mismo y ejercitar las capacidades personales para, buscar y superar los desafíos máximos que se presenten”. El presente proyecto de investigación tuvo el propósito de determinar el desarrollo del Engagement en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno, teniendo una población de 20 trabajadores, que representa el total de la muestra. El tipo de estudio que se aplicará al proyecto es el descriptivo – correlacional, puesto que recolectaremos datos para luego describir el comportamiento de las dimensiones de la variable independiente en relación con la variable dependiente, será de enfoque cuantitativo, medido con escalas de Likert, con un diseño no experimental de corte transversal. Las técnicas e instrumentos aplicados son la entrevista personal y la encuesta que fue aplicada a los trabajadores pertenecientes a la muestra, el instrumento para la variable independiente engagement es el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y para la variable dependiente motivación es el cuestionario ML-ORG del autor Ana Isabel Abad Mundaca, ambos cuestionarios fueron validados mediante la prueba de factibilidad (Alfa de Cronbach) a partir de una realización de prueba piloto a 12 personas del medio. Entre los resultados obtenidos con la realización de un modelo predictivo, se determinó la relación correlativa de las variables en estudio con un nivel de confiabilidad del 93%, en donde el desarrollo del engagement se ve reflejado en la motivación intrínseca de cada colaborador de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento, a pesar del estado de emergencia por el Covid-19, que si bien es cierto ha cambiado el entorno laboral a nivel mundial. Este impacto ha sido notable en el sector construcción, donde las empresas y los trabajadores quedaron vulnerables a la drástica reducción de la actividad económica, que ha tenido lugar como consecuencia de la pandemia.

Palabras clave: Engagement, motivación intrínseca, vigor, dedicación, absorción



ABSTRACT

Human talent has been in constant evolution over the years, having an exponential growth within each organization, becoming a primary area for any company, so that in addition to coordinating the activities of each area, it represents a challenge to achieve Influencing the minds of all collaborators to be able to transmit the objectives, goals and reason for being of the company, and, in this way, generate in each individual a sense of belonging (engagement). On the other hand, the permanence of the collaborator within an organization depends on his motivation, both extrinsic (economy and personal validation by a third party) and intrinsic (self-esteem, personal satisfaction, independence, inner strength, trust, among others), being This is the most complex to achieve for companies. Engagement is a tool that reflects the emotional connection of a collaborator with respect to their organization, influencing their behavior and efforts in activities related to their work”, Achieving correct work engagement means an ideal work environment, with an organizational purpose, through participation, passion, commitment, effort, enthusiasm and energy (Towler, 2018). Intrinsic motivation according to the study by Deci and Ryan (2010, p. 130): "It is the innate inclination to engage one's interests and exercise personal abilities to seek and overcome the maximum challenges that arise." The purpose of this research project was to determine the development of Engagement in the intrinsic motivation of the collaborator in times of Covid-19, of the Public Works and Maintenance Office of the Provincial Municipality of Puno, with a population of 20 workers, which represents the total sample. The type of study that will be applied to the project is descriptive - correlational, since we will collect data and then describe the behavior of the dimensions of the independent variable in relation to the dependent variable, it will be of a quantitative approach, measured with Likert scales, with a non-experimental cross-sectional design. The techniques and instruments applied are the personal interview and the survey that was applied to the workers belonging to the sample, the instrument for the independent variable engagement is the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) questionnaire and for the dependent variable motivation is the questionnaire ML-ORG of the author Ana Isabel Abad Mundaca, both questionnaires were validated through the feasibility test (Cronbach's Alpha) from a pilot test carried out on 12 people from the environment. Among the results obtained with the realization of a predictive model, the correlative relationship of the variables under study was determined with a reliability level of 93%, where the development of engagement is reflected in the intrinsic motivation of each employee of the office. Department of Public Works and Maintenance, despite the state of emergency due to Covid-19, which, although true, has changed the work environment worldwide. This impact has been notable in the construction sector, where companies and workers were left vulnerable to the drastic reduction in economic activity that has taken place as a result of the pandemic.

Keywords: Engagement, intrinsic motivation, vigor, dedication, absorption



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Para la presente investigación se consideró determinar el desarrollo del engagement en la motivación intrínseca de los trabajadores de la Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno ante la situación ocasionada por el covid-19, ya que según señala (Chiavenato, 2007): “El éxito de las organizaciones modernas en un ambiente de negocios dinámico y competitivo es cada vez más el resultado de una administración realmente eficaz de los recursos humanos”, sin embargo con la aparición del Covid -19, el entorno laboral ha sufrido variaciones.

La estructura, la tecnología y los recursos financieros y materiales contribuyen sobremanera a la rentabilidad y la sustentabilidad de las organizaciones, pero son sólo aspectos físicos que deben ser administrados con inteligencia por las personas, que constituyen el elemento que vivifica y da dirección a cualquier organización. Así, el factor que realmente constituye el elemento dinámico y emprendedor de las organizaciones son las personas. La calidad de los empleados de una organización, sus conocimientos, habilidades y competencias, su entusiasmo y satisfacción con que desarrollan sus actividades, así como su sentido de iniciativa para generar valor y riqueza, tienen un fuerte impacto en la productividad y rentabilidad de la organización. Es por ello que es de vital importancia conocer el desarrollo del engagement en la motivación intrínseca del colaborador.

Esta investigación se desarrolló en 5 capítulos. En el primer capítulo, se presenta la introducción respecto al tema del engagement y la motivación intrínseca, así mismo los datos básicos informativos de la institución a ser analizada. En el segundo capítulo, se mencionan los antecedentes de la investigación y el respectivo marco teórico de las variables de estudio engagement y la motivación intrínseca. En el tercer capítulo se expone y detalla el método de



investigación utilizado, la población y selección de la muestra, también se señalan las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, para procesamiento y análisis. En el cuarto capítulo se exponen todos aquellos resultados obtenidos, para luego proceder con la interpretación de los mismos. En el quinto capítulo se darán a conocer las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación y como punto final se dará a conocer la referencia bibliográfica utilizada y los anexos.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Para finales del año 2019 en el mes diciembre un grupo de pacientes ingresaron en distintos hospitales en Wuhan, la capital de la provincia de Hubei - China, con un diagnóstico de neumonía de desconocida. Posteriormente, el 7 de enero de 2020 las autoridades chinas identificaron los primeros casos de una nueva enfermedad denominada coronavirus (Covid 19). Además, la creciente globalización favoreció a la expansión del SARS-CoV-2 por todo el planeta, lo que provocó una crisis sanitaria de gran magnitud.(Martí Amengual et al., 2020)

En la situación actual, la sociedad atraviesa distintos cambios en relación al entorno generado por la pandemia ocasionada por el Covid 19, trayendo como consecuencia que las personas presenten muchas inseguridades psicológicas, ansiedad y depresión, respecto a temas en general partiendo de su salud, el cuidado de sus seres queridos, el riesgo de perder su trabajo por contraer esta enfermedad, la economía inestable, entre otros.

La aparición del Covid 19, genero un debate a nivel mundial por ser una enfermedad nueva, por su afecto en la salud, en la mayoría de casos ocasionando la muerte de aquellas victimas que lo padecían, por otro lado, cada país opto por realizar un confinamiento respectivo, a pesar de ello las medidas optadas no eran suficientes, ya que el virus se expandía con rapidez por todo el mundo.

“Cuando hablamos de enfermedad automáticamente las personas presentan signos de



ansiedad, miedo, temor que puede conllevar a una depresión, cualquier patología de la salud va a tener un impacto sobre nuestra salud emocional, actualmente la Covid-19 está dejando un daño psicológico en la población y en las generaciones”.(Bustinza Guzmán, 2021)

Según (Matta, 2020): Debido a la expansión del coronavirus Covid 19 en el mundo y en particular en el Perú, el Poder Ejecutivo se ha visto en la imperiosa necesidad de emitir decretos de urgencia a fin de declarar el estado de emergencia (Perú, Poder Ejecutivo, 2020, Decreto de Urgencia No. 026-2020), el aislamiento social obligatorio o cuarentena, incluyendo la inmovilización en el país, derivado de medidas sanitarias preventivas que de manera excepcional y temporal se han dispuesto, a fin de evitar la propagación del Covid 19 en todo el territorio nacional para salvaguardar la vida de la ciudadanía, lo cual ha traído consigo restricciones y cambios disruptivos en las relaciones de trabajo, las que a su vez han afectado la estabilidad laboral de todos los trabajadores, y en consecuencia, las actividades de producción de las empresas a nivel nacional.

Ante la propagación del virus Covid 19, Las empresas que fueron catalogadas como necesarias o esenciales en esta situación, optaron por aplicar el trabajo remoto para seguir operando y mantenerse dentro del mercado. Sin embargo, las demás empresas en su mayoría optaron por la suspensión o recorte de sus colaboradores, el cierre eventual de sus empresas, reducción de pago de salarios y tiempo de jornada laboral, en consecuencia, las relaciones laborales se vieron seriamente afectadas, es por ello que se presentan cuestionamientos sobre qué medidas tomar para restablecer la relación del trabajador con su centro laboral.

La informalidad en el ámbito laboral en el Perú tiene un índice elevado, por lo que se ha buscado medios para destinar recursos económicos a la población vulnerable o con bajos recursos en su mayoría, para amortiguar la situación de baja demanda laboral frente al Covid 19.

Las actividades económicas en el Perú, se van reanudando de forma progresiva



escalonada en distintos procesos: comprendiendo que el trabajo remoto surgió durante el mes de mayo del año 2020 y para la primera la reactivación económica, esta modalidad de trabajo va continuar según se considere necesario por cada empresa, entonces se debe fomentar que se establezca un compromiso mutuo tanto como el empleador y el empleado con el fin de preservar la productividad de cada empresa.

Ante la situación Pandémica en curso, la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno, sostiene que, el colaborador asiste a su lugar de trabajo por cumplir con sus horarios y obtener su remuneración mensual, sin embargo, se ha detectado que muchos de ellos muestran inseguridades y distracción afectando a su compromiso con el desarrollo de sus actividades y con la entidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

- ¿Cómo contribuye el engagement en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.2.2 Problemas Específicos

- P.E.1: ¿Cómo el vigor influye en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno?
- P.E.2: ¿Cómo la dedicación del colaborador repercute en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno?
- P.E.3: ¿Cómo afecta la absorción a la motivación intrínseca del colaborador



en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación realizada pretende exponer la situación laboral de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno, que enfrenta el colaborador con su ambiente de trabajo y como maneja la situación, es decir la contribución de engagement respecto a la motivación intrínseca, a través de la información recopilada por medio de los resultados obtenidos de las encuestas utilizadas UWES (Engagement) y ML-ORG (Motivación Intrínseca). Por cual se consideró que la motivación laboral contiene dos factores: El primero es el factor motivación y el segundo el factor higiene, para esta investigación se centró en el factor motivacional que a su vez incluye y comprende la realización, el reconocimiento y la responsabilidad.

El entorno laboral, está muy afectado por el virus Covid 19, sim embargo ha variado mucho la forma de trabajo, como la instauración del “trabajo en casa” y el uso de canales digitales para llegar al cliente.

En consecuencia, el Centro para Control y Prevención de Enfermedades (DCD) refiere que esto ha traído efectos psicológicos en la salud mental generando gran preocupación por el riesgo de exposición al virus en el trabajo, sensación de perder el trabajo, cambios en la carga laboral, y en otros sectores tener que aprender nuevas herramientas de comunicación para atender necesidades personales, familiares y laborales.(Aparicio, 2020)

El aporte informativo para referencia bibliográfica que realiza mi proyecto, es describir el engagement y como contribuye en la motivación intrínseca del colaborador para su desarrollo personal y profesional en su centro de trabajo frente a la pandemia, pese al riesgo de contagio. Para fines académicos el proyecto se realiza para la obtención del título



universitario de licenciado en administración, la respectiva contribución a las ciencias administrativas y sobre todo un aporte al área de recursos humanos de las entidades, en búsqueda de brindar mejores condiciones laborales.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

- Determinar cómo contribuye el engagement en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.4.2 Objetivos Específicos

- O.E.1: Analizar como el vigor influye en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno.
- O.E.2: Analizar cómo repercute la dedicación en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno.
- O.E.3: Determinar cómo afecta la absorción a la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

- El Engagement contribuye de manera significativa media en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad



Provincial de Puno.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- H.E.1: El vigor influye moderadamente en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno.
- H.E.2: La dedicación repercute regularmente en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno.
- H.E.3: La absorción afecta notablemente la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.6 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR DE INVESTIGACIÓN

1.6.1 Descripción de la Institución

La oficina de Subgerencia de obras Públicas y Mantenimiento es una unidad orgánica dependiente de la oficina de Gerencia de Ingeniera Municipal, siendo este un órgano de línea de dos acciones: formulación de estudios definitivos y ejecución de obras, acorde a lo designado por el presupuesto participativo respectivo y de la oficina de Gerencia Municipal, órgano de nivel administrativo principal de la Municipalidad, depende de la oficina de alcaldía a su vez.

La municipalidad provincial de Puno, como órgano de gobierno local de Puno, está constituido por la oficina de alcaldía y consejo municipal.



1.6.2 Base Legal

De conformidad con lo señalado en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, establece que los gobiernos locales, como entidades básicas de la organización y control territorial del estado y sus canales de intervención, institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de cada grupo colectivo.

Entonces las municipalidades distritales y provinciales son órganos que buscan promover el desarrollo de las localidades, que cuentan con personería jurídica de derecho público y tiene la absoluta capacidad para el desarrollo de sus actividades.

La Municipalidad Provincial de Puno se encuentra ubicada en el departamento, provincia y distrito de Puno.

Fundación: 2 de mayo de 1856 (165 años)

Sede: Palacio Municipal de Puno

Domicilio Legal: Jr. Deústua 458, Puno 21001

Alcalde: Martin Ticona Maquera

RUC: 20146247084.

Sitio Web: <https://portal.munipuno.gob.pe>



1.6.3 Misión Institucional

Según la página web: En la Municipalidad Provincial de Puno, trabajamos para mejorar la calidad de vida y el buen vivir de los ciudadanos y ciudadanas, involucrándonos en el desarrollo integral con acciones transparentes y participativas que eleven, la calidad de los servicios públicos y construyan la ciudadanía.

1.6.4 Visión Institucional

Según la página web: La Provincia de Puno con el Lago Sagrado de los Incas, es líder de la integración y capital del Turismo Nacional, promotora de potencialidades humanas y culturales, con un uso sostenible de actividades económicas competitivas para el mercado interno y externo, su ciudadanía es organizada y democrática, con localidades ordenadas, saludables y articuladas por redes viales pavimentadas.

1.7 ORGANIGRAMA

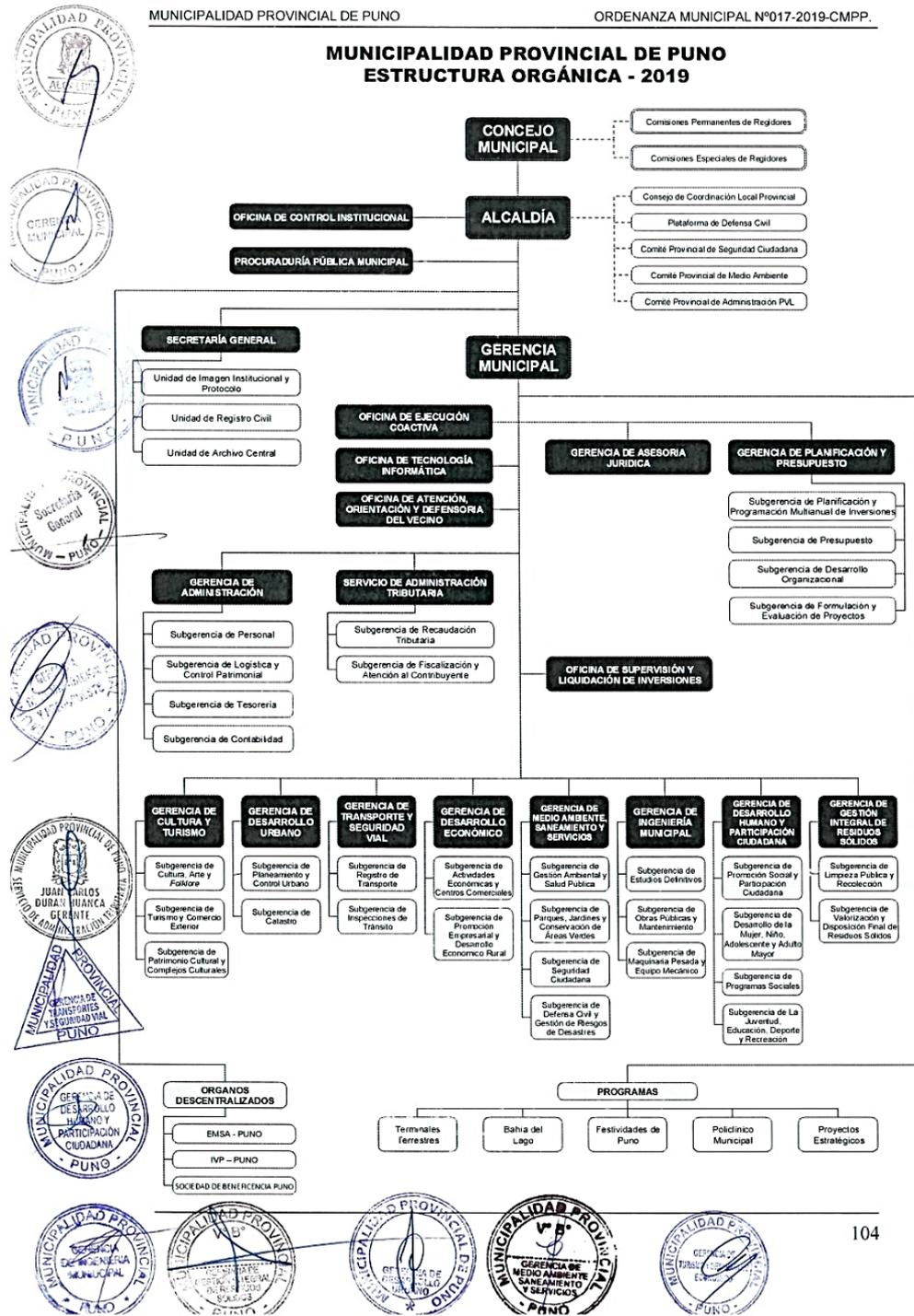


Figura 1: Organigrama Municipalidad Provincial de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL

- Según (Weller, 2020) Entre las diferentes categorías de ocupación, en el contexto de las medidas de contención del Covid-19 el trabajo por cuenta propia tiende a ser más afectado que el trabajo asalariado. Excluyéndose esto para el tipo de trabajo informal, además de que en su mayoría el sector público se encuentra con restricciones, debido a las medidas de restricción impuestas. Lo que puede conducir a que más adelante el trabajo informal disminuya gradualmente en el corto plazo.
- Según (Moyano Muñoz & Fabara Orbe, 2017), en su investigación Titulada: “Motivos de rotación de personal: un análisis de la relación entre calidad de sueño, motivación intrínseca y engagement en una empresa industrial”, señalan que: La motivación laboral y el engagement son dos variables que repercuten fuertemente en el desempeño del colaborador, así como también contribuyen a la cultura de la empresa.

Se da confirmación a su hipótesis de investigación, en donde da evidencia de que afirmativamente existe una relación de significado positivo entre el engagement y la motivación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO 2019, observándose una frecuencia que va entre niveles medio y alto.

Por otro lado, la determinación de niveles de engagement a través de las dimensiones, obtuvo que los participantes en su mayoría se ubican en un nivel medio, con un porcentaje equivalente al 54% y el 36% en un nivel alto. Y con respecto a las dimensiones el porcentaje alcanzado con el Vigor es del 45%, nivel alto, 45% nivel medio y 10% en nivel bajo. En la dimensión dedicación se obtuvo que el 90% está en un nivel alto, y 10% en nivel medio. En la dimensión absorción un 67% en nivel medio, un 23% en nivel alto y un 10% en bajo.



Por otro lado, tenemos la relación con la variable motivación intrínseca con un porcentaje equivalente al 84%, un 16% con un nivel bajo.

Por lo cual se determina que existe una relación entre la motivación laboral y la dimensión vigor en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO 2019, siendo alta significativa ($p < 0.001$) y es directamente proporcional ($r = 0,814$). El nivel de motivación laboral en los colaboradores tiene una relación significativamente alta con la energía de los colaboradores dentro del cumplimiento para sus funciones.

Si existe una relación entre la motivación laboral y la dimensión dedicación en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO 2019, considerada significativa mediana ($p < 0,001$) y es directamente proporcional ($r = 0,583$). Que significa que la motivación laboral tiene una relación directa con el entusiasmo de cada colaborador y los constantes desafíos que supera en beneficio de la organización.

Si existe relación entre motivación laboral y la dimensión absorción en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO 2019, significativa con efecto alto ($p < 0,001$) y con proporcionalidad ($r = 0,735$), demostrando así que la motivación laboral del colaborador influye en la satisfacción de cumplimiento eficiente de las funciones que desempeñan los mismos.

- Según (Palacios Rodríguez, 2014) en su trabajo titulado “Diagnóstico sobre la valoración del “engagement” como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores” denota que:

Desde la perspectiva organizacional, el “engagement” se relaciona positivamente con el desempeño y el compromiso organizacional y negativamente con el absentismo, rotación y tendencia al abandono. La motivación intrínseca obtiene un papel importante, presenta el los resultados obtenidos que el 55.9% de los colaboradores están insatisfechos ya que sienten que



no tiene opciones de desarrollo.

Consideremos que los colaboradores con respecto a sus beneficios empresariales están satisfechos, lo cual influye de manera positiva en la organización, ya que al mantener a un colaborador engaged (comprometido) y motivado, estos van a retribuir con un mayor desempeño, aumentando así los niveles de vigor, dedicación y reducción de errores lo que va contribuir a una productividad alta.

El personal con un nivel alto de engagement, rendirá de manera más óptima en la organización. A su vez una correcta dirección maximizará la eficacia y aumentará la productividad del colaborador. Deberá existir una relación conjunta de los intereses personales del colaborador con los intereses empresariales, para conseguir motivación a través de conseguir la entrega personal del colaborador.

Dentro de la empresa los trabajadores buscan conseguir satisfacer sus necesidades en general, muy adicional de la remuneración. Entonces una persona que se encuentre identificada y comprometida con su entorno laboral, realizará sus actividades con energía, precisión y hará todos los esfuerzos por hacer las cosas bien. Entonces se puede decir que es importante conocer el nivel de engagement de cada colaborador, así se puede determinar y seleccionar a aquellos que colaboradores que realmente se sienten parte de la empresa y aquellos que se requiere potenciar o cambiar en el peor de los casos.

- Según (Díaz, 2016)“Motivación y engagement laboral de los millennials”, título de su investigación, señala que:

En su investigación busco determinar el significado de la motivación laboral y como se asocia de manera positiva con el engagement aplicado a 230 trabajadores millennials pertenecientes a la ciudad autónoma de Buenos Aires en Argentina.

Tras la conclusión de su investigación se pudo afirmar que existe una asociación



positiva alta entre las variables descritas, teniendo un nivel de significancia entre la motivación intrínseca y la sub escala de dedicación y absorción del engagement.

Tras el análisis realizado a las características centrales de los millennials dentro de lo empresarial, se obtuvo el impacto de asociación entre las mismas. En primer lugar, se tiene que la vida personal de cada uno juega un papel fundamental, su diversión y cuidado físico. De allí parte su necesidad de involucrarse con organizaciones que le otorguen flexibilidad laboral. En segundo lugar, los desafíos profesionales que representan su área o puesto laboral, los cuales al mismo tiempo les permiten aprender nuevas cosas y desarrollar sus habilidades. Y finalmente la relación dentro de su centro de trabajo tanto en niveles de línea como niveles de jerarquía.

Si los empleadores no cumplen con cubrir estas necesidades mencionadas, los millennials de inmediato empiezan a tornarse desleales e incluso esto ocasiona que abandonen sus trabajos en búsqueda de un ambiente que se adecue a lo que ellos buscan.

Analizando todo esto es importante que los empleadores y la alta dirección de cada empresa comprendan a esta generación y busquen adecuar sus empresas en beneficio mutuo, con el fin de mantener una buena relación con sus colaboradores y a la vez estos dentro de sus grupos de trabajo, para ellos será importante conocer la relación del engagement y la motivación laboral, que se tiene actualmente en la organización para proponer medias de solución.

Por último, no será posible para las organizaciones mantener a sus jóvenes talento millennials sin antes lograr una real comprensión sobre la asociación existente entre la motivación intrínseca y el engagement.

2.2 ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL

- Según (Gamero & Pérez, 2020) La Covid-19 ha tenido efectos negativos sin



precedentes, tanto en el plano sanitario como en la economía y en el mercado laboral. Se presenta un breve resumen acerca de la pandemia ocasionada por el virus Covid 19, en lo que respecta al entorno laboral del Perú. Se sabe que existe un nivel alto de informalidad del trabajador peruano quien durante el periodo de abril- junio del año 2020, quedo reducida en 6,7 millones de personas lo que trajo el aumento de informalidad por la desocupación. En la capital de Lima, la pérdida de empleo abarco a hombres jóvenes de 14 hasta 24 años de edad y personas con bajos niveles educativos. Además, se tuvo una baja en el monto de pago de salarios.

- Según(Argandoña Alvarez, 2021) en su investigación Titulada: “Motivación intrínseca y el engagement laboral en la municipalidad distrital de Wanchaq año 2021”, es vital que las empresas fomenten un ambiente idóneo para la realización de objetivos organizacionales se ratifica, esto debido a que ambas variables manejan un nivel de relación directa y van relacionados la mayor parte del tiempo.

La investigación realizada es afirmativa sustentando base a sus conceptos ayudaron con la reafirmar el grado de incidencia, estas variables van vinculadas y son el soporte mutuo de la otra, estableciendo que la motivación laboral es determinante para el correcto compromiso y desempeño de los colaboradores, que está presente en lada cotidiana de cada colaborador.

La motivación intrínseca incide directamente sobre el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Wanchaq en el año 2021, cumpliéndose así con el objetivo general, habiendo conseguido una correlación positiva a favor equivalente a 0.740.

- Según la investigación de (Bazán Velásquez, 2017) “Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2017”:
para desarrollar las políticas de recursos humanos, será se suma importancia incorporar el concepto engagement y motivación laboral del colaborador, con esto lograr el desarrollo del potencial humano, respecto a las habilidades, su



desarrollo con el entorno y mejorando las relaciones con el cliente en las organizaciones.

El Sentirse con motivación significa identificarse con el fin de impulsar al individuo a actuar determinadamente según la situación que se presente. Se evidencio los factores motivacionales y los factores extrínsecos, que han condicionado la motivación laboral alcanzada por los colaboradores pertenecientes a la Universidad Privada Antonio Urrelo.

Sim embargo, se expone que existe un deficiente compromiso del colaborador con la institución, ya que no prestan mucha atención e interés con las labores que desempeñan y el cumplimiento de objetivos. Entonces surge la problemática de los mismos colaboradores de permanecer ahí o conseguir algo nuevo que se ajuste a lo que buscan.

La motivación laboral va en relación directa e influye en el engagement y es positivo, concluyendo que si mejora la motivación aumenta el engagement del colaborador, esto es reafirmado por los resultados obtenidos aplicado a 61 personas de los distintos sexos, con un tiempo de antigüedad de 4 a 5 años, en condición de contratados (80,3%) y desempeñan actividades administrativas en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C en Cajamarca.

Por otro lado, la hipótesis planteada, señala que la motivación laboral tiene una relación directa con el engagement con los administrativos de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C en Cajamarca, y el estudio concluye que efectivamente existe una relación directa entre las variables descritas, es decir que si una aumenta la otra también y viceversa.

En cuanto a lo que respecta a la motivación laboral, lo expuesto indica que se tiene un porcentaje de (50,82%) en un nivel medio, un (24,59%) un nivel bajo y un (24,59%) muestra un nivel alto, lo que resulta en decir que el personal administrativo tienen la preocupación de



cumplir correctamente y oportunamente su trabajo en base a las normas establecidas, involucrándose con los objetivos a ser alcanzados, teniendo como necesidad la realización de una retroalimentación por las labores que realizan.

- Según (Cornejo, 2019) en su investigación: “Relación del engagement y motivación laboral en 553 una entidad del rubro financiero. Arequipa, 2019”. señala que:

“El engagement o compromiso laboral es importante en las empresas porque un colaborador que esté comprometido con su trabajo, desempeñará mejor su labor y dará más de sí que un colaborador que no está comprometido con la empresa”. Actualmente en las compañías se preocupan por el engagement o compromiso laboral existente en sus trabajadores, ya que se busca que el empleado esté comprometido con los objetivos y metas establecidos, para que puedan cumplirse los mismos oportunamente.

El problema identificado en la presente entidad de rubro financiero, nos dice que los colaboradores, en la mayoría de los casos llevan a cabo sus funciones porque tienen que hacerlas por obligación y no porque en realidad disfrutan de su trabajo. Por ello lo que se busca con la presente investigación es determinar la relación existente entre el engagement y la motivación de esta entidad del rubro financiero.

Tras la obtención de conclusiones se puede interpretar que:

Respecto a los porcentajes obtenidos en relación a la dimensión vigor se puede apreciar que nadie marcó la opción nunca (0%) y solo una persona marcó la opción casi nunca (1%) en la pregunta referente al momento en el que el empleado se levanta con ganas de ir a trabajar. También se puede apreciar que el 37% marcó la opción casi siempre y el 36% la opción siempre, siendo estos resultados como buenos para la empresa ya que se traduce en que los trabajadores se encuentran con altos ánimos de ir a trabajar. Este tipo de empresa del rubro financiero esta siempre en consecución del cumplimiento de metas y al obtener resultados



buenos esperados en la dimensión vigor quiere decir que los trabajadores no se rinden con facilidad, que pese a las dificultades en las y demás procesos seguirán trabajando y dando lo mejor para la empresa.

Con respecto a la dimensión dedicación, de igual manera que en la dimensión vigor, ningún colaborador marcó la opción nunca y solo uno marcó la opción casi nunca, lo que significa que los trabajadores encuentran sus puestos de trabajo con una gran significancia y reto. Se denota que el 34% del total de trabajadores opto por la opción casi siempre y el 38% por la opción siempre, esto es positivo para la empresa ya los colaboradores desempeñan mejor sus labores porque se sienten inspirados, fomentan la libertad de opinión, como la posibilidad de brindar nuevos productos, mejoras en los procesos, etc.

La dimensión de absorción, al contrario de las anteriores mencionadas, se observa que 5 personas seleccionaron la opción nunca (2%) y 16 la opción casi nunca (5%). El 30% marcó la opción casi siempre y el 19% la opción siempre, lo que quiere decir que, si bien realiza sus funciones correctamente la empresa, se puede optar por buscar mecanismos de mejora para que cada vez sean más los colaboradores que se sientan que en realidad aman su trabajo, sintiendo que de esta manera el tiempo pasa veloz.

Mientras que, en la motivación intrínseca, se obtuvo que un porcentaje equivalente al 6% marcó la opción nunca, el 11% marcó la opción bastantes veces, el 23% la opción casi siempre y finalmente el 34% marcó la opción siempre. Del mismo modo se observa que el 90% de colaboradores se sienten identificados con sus actividades dentro de su área de trabajo, siendo esto positivo para la empresa ya que al sentirse cómodos con sus puestos de trabajo tendrán la motivación para sugerir nuevas ideas para mejorar los procesos en la empresa o considerar posibles cambios que se podrían realizar. Consideremos que la empresa constantemente asigna nuevas responsabilidades a los trabajadores lo que evita el aburrimiento y la monotonía de los trabajadores.



Existe una relación moderada y significativa de dimensión vigor respecto a la motivación intrínseca. De la misma forma, la dimensión dedicación se relaciona moderadamente y significativamente con la motivación intrínseca.

Respecto a la absorción con la motivación intrínseca se puede observar que tienen una relación moderada y de alto significado.

La hipótesis planteada fue comprobada, afirmando que en efecto entre la motivación y el engagement existe una relación que es positiva, moderada y de significado concluyendo que, a mayor motivación mayor engagement.

- Según (Armas & Mercedes, 2020) en su investigación :”Motivación laboral y engagement en el trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales”.

La investigación en mención tuvo como su objetivo general el determinar la relación que existe entre motivación laboral y engagement en el trabajo, aplicado a un grupo de 477 colaboradores, entre hombre y mujeres, de edades de 25 a 45 años. Los resultados indican que en efecto existe una relación positiva de efecto pequeño y del mismo modo respecto a las otras dimensiones.

Como conclusión de todo, según lo expuesto en la investigación, si bien obtuvo resultados que distan de los supuestos teóricos y los antecedentes revisados, resalta que frente a eventos externos como la pandemia, las variables motivación laboral y Engagement en el trabajo reportar relaciones pequeñas, ya que las variables presentarían un comportamiento distinto al planteado previamente, frente a ello, la investigación destaca un aporte con un hallazgo que permite pautar un antecedente de metodología, respecto a la contribución en teoría y en lo práctico, a pesar que no obtuvo implicaciones inmediatas, conlleva a resaltar que existe la necesidad de profundizar en la teoría organizacional frente a situaciones inesperadas, como serian apariciones de enfermedades o eventos de crisis.



- Según (Quezada Crisologo, 2017) En su tesis “Engagement laboral en las empresas pollería Rockys S.A. 584 y pollería Norkys E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017”.

Y esto le genera a la empresa estar en constante rotación de personal, por ende, su personal al ser nuevo no se encuentra bien capacitado y esto se refleja en la atención que brindan al cliente, ocasionando pérdida de los mismos. La investigación entonces se centró en realizar un estudio que describe y a la vez compara en nivel de engagement de las empresas mencionadas, es decir la importancia de contar con el recurso humano adecuado para generar mejor productividad en la empresa.

En tal sentido, si una empresa quiere conseguir mejores en su productividad, requiere tener a sus colaboradores involucrados con la empresa y encontrarse capacitados constantemente, en este caso se observa que el problema radica en la falta de compromiso que se refleja en que la empresa se estanque y no progrese, entonces según el nivel de compromiso que le ponga el colaborador a la empresa se va a aumentar o disminuir la productividad.

Para el contexto local, las empresas estudiadas se encuentran en un escenario competitivo, debido a la alta demanda de clientes que tienen, y requieren la mayor dedicación de sus empleados a quienes exigen brindar una atención rápida y de calidad, sin embargo las empresas registran que los días de mayor concurrencia de clientes, los colaboradores no realizan bien sus funciones, presentan ausentismo, es decir la atención que brindan no es la adecuada para la retención de clientes y fidelización de los mismos, es por ello que se ven obligadas a estar en constante rotación de personal, es por ello que se consideró medir el nivel de engagement de los colaboradores con la finalidad de dar una pauta para la toma de decisiones a nivel de empresa.

En la dimensión vigor se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones, se concluye que la vitalidad y energía con la que se desempeñan los colaboradores en sus labores de ambas empresas guardan similitud, debido a que las



puntuaciones medias alcanzadas no se diferencian significativamente (Media=5.21 y 4.99).

En la dimensión dedicación se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con rangos promedios de 4.80 para Rockys S.A. y de 4.73 para Norkys E.I.R.L, se concluye que la implicancia no solo con las ocupaciones oportunas del puesto de trabajo, sino también con las demás labores tanto en los colaboradores de la pollería Rockys y Norkys no difieren significativamente, de modo similar a los trabajos previos llevados a cabo, pese a que ligeramente los colaboradores en algunas empresas se perciben como más involucrados emocionalmente en su trabajo.

En la dimensión absorción se observa ausencia de diferencias significativas en las puntuaciones de las empresas evaluadas, con una media de 4.92 para Rockys S.A. y de 4.87 para Norkys E.I.R.L, se concluye, que el valor que le da los colaboradores de ambas empresas por medio de su conducta y pensamientos de unidad con su trabajo no difiere significativamente, sino que comparten características los unos de los otros, lo cual se puede deber al contexto cultural y por las labores similares donde se desenvuelven.

2.3 ANTECEDENTES A NIVEL LOCAL

- Según (Carranza Esteban et al., 2021), la preocupación por la Covid-19, la sobrecarga laboral y el malestar psicológico. Se tiene que el trabajador se encuentra preocupado respecto al virus Covid 19, y siente el temor de que el contagiarse puede perjudicar su vida en general partiendo de su salud, la salud de sus familiares y trabajo dañando su estabilidad económica, por otro tener una carga laboral mayor que se traduce en generar estrés al trabajador ya que debe realizar esfuerzos mayores tanto físicos como intelectuales de manera constante. Ocurre así el malestar psicológico en el trabajador, ocasionando su incomodidad y abandono de su lugar de trabajo por sentir perjuicios en su desarrollo tanto físico como emocional.



- Según (Quispe Huanca, 2017) en su tesis: “Motivación y engagement laboral en Piscis Mg Consultores 588 contratistas Generales S.R.L. Juliaca Puno 2017” menciona que: en los tiempos actuales, se reconoce la importancia del capital humano dentro de las organizaciones, según la calidad de colaboradores que tengan obtendrán resultados positivos, es por ello que ahí surge la capacidad de la empresa de tener a su personal capacitado para enfrentar los desafíos que se presentan en el mercado volátil, a pesar de ello es común que se presenten elementos que generan barreras e inconvenientes dentro del clima laboral y la empresa debe estar preparada para frenar esta situación, con el fin de preservar un adecuado ambiente para que el personal se desarrolle con confianza y genere su propia identidad, respecto a su grupo de trabajo.

La empresa Piscis Mg realiza proyectos de tiempo determinado, tanto en el sector público como el sector privado, se denota que se centra en la obtención de resultados, y deja de lado el proceso de realización del trabajador. Entonces se tiene retrasos con las entregas programadas y se recurre mucho al aumento de plazo por ello. Según el estudio aplicado se evidencia que en efecto un porcentaje equivalente al 80% de los trabajadores, no se siente bien dentro de su lugar de trabajo. La empresa no comprende las necesidades de su personal y no satisface sus necesidades, no brinda la motivación necesaria al trabajador para realizar sus actividades con mayor eficiencia y esmero.

Dentro de los resultados obtenidos, se tiene un porcentaje del 40%, nivel regular, respecto a la motivación laboral, existe un grupo que considera el nivel de motivación como mala, lo que es preocupante para la empresa. Con respecto al engagement se obtiene en un 50% que es bueno y un 46,7% que la considera en nivel medio.

Si bien es cierto existe una relación directa entre las variables en mención, comprobado mediante la prueba de RHO SPEARMAN ($Rho=0.841$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).

Existe una relación correlación significativa entre la dimensión necesidades fisiológicas



y la variable engagement laboral, fue considerado como regular en un 16.70% de los trabajadores y el 50.0% manifestó que el engagement laboral es bueno, se traduce en que los trabajadores, no se sienten tan realizados, ya que los jefes no reconocen sus logros obtenidos en la ejecución de sus actividades, además la empresa no les promueve la creatividad en el cumplimiento de las obligaciones asignadas, de otro lado un porcentaje de trabajadores no piensan lo mismo, ya que perciben que son valorados por la empresa, según el grado de desempeño que estos demuestran en sus funciones, y la realización de capacitaciones necesarias para fomentar el aprendizaje y mejorar el desarrollo personal y profesional del trabajador en general.

Se reconoce que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión necesidad de seguridad y la variable engagement. Esto se basó en los resultados y fue considerado como regular, en un porcentaje representado del 33.3% de los trabajadores y el 50.0% manifestaron que el engagement laboral es bueno, esto significó que los trabajadores aseguraron el logro en su trabajo, ya que sienten que las actividades laborales que realizan son estimulantes en su desarrollo profesional y que gracias a ello genera valor en la empresa que es motivo de orgullo personal; no obstante un porcentaje de trabajadores informa que dentro del área no se hacen mejor las cosas porque no se cumple con las tareas del día, por lo que no se logra el desarrollo personal.

Entonces se concluye en que existe una correlación elevada entre la dimensión necesidades sociales y la variable engagement laboral. Sustentados en que la necesidad de interacción social del colaborador es un factor relevante para los trabajadores siendo calificada como malo en un 40.0% y un porcentaje de 50.0% manifiesta que el engagement laboral es bueno, lo que significa que se requiere más preocupación por parte de la empresa respecto a las necesidades en relaciones sociales de sus colaboradores, donde se requiere implementar normas y procedimientos que sirvan de guía para el trabajo, de otro lado un porcentaje de los



trabajadores percibieron que el jefe si está atento a las necesidades de interacción de sus colaboradores respectivos de cada área.

Entonces se identificó la existencia de una correlación altamente significativa entre la dimensión necesidades de estima respecto a la variable engagement laboral. Es decir que los en un 53.3% consideraban como regular y que el 50.0% de los trabajadores expusieron que el engagement laboral es bueno. El jefe a cargo reconoce y demuestra consideración y aprecio por sus colaboradores, velando por su bienestar. Por otra parte, algunos colaboradores expresan que el reconocimiento y la estima no influyen en su desempeño dentro de sus áreas.

Se reconoce que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión de necesidades de autorrealización y la variable engagement laboral. Se hace mención de que la necesidad de autorrealización laboral es calificada como regular en un 33.30% y que el engagement laboral es bueno en un 50.0%. Quedando demostrado que los compañeros de trabajo cooperan entre sí, teniendo la oportunidad de tomar decisiones y asumiendo responsabilidad, para cumplir las tareas y al mismo tiempo tienen una mejor administración de recursos; sin embargo, un porcentaje de trabajadores se encuentra disconforme con la remuneración percibida ya que no cubre por completo sus necesidades a comparación con la de otras empresas, además de la necesidad de implementar nueva tecnología q simplifique los procesos.

- Según (Pino Hinojosa, 2019) en su tesis titulada: “Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2019”:

El estudio respecto al engagement se encuentra aún en desarrollo, por lo tanto; es una expresión enfocada en mostrar el compromiso del trabajador demostrando un estado mental positivo relacionado al trabajo reflejando la implicancia intelectual y emocional de estos con la empresa, para de tal modo la contribución personal al éxito, desarrollando aspectos claves como la eficiencia, la productividad, la seguridad.



Su investigación planteo como objetivo principal, la determinación del nivel de engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de gestión educativa local San Román, año 2019, utilizando la metodología; de diseño “no experimental, descriptivo de tipo cuantitativo”.

Los resultados recopilados obtenidos de 29 trabajadores con el porcentaje de 46,0% indican que se encuentran en un nivel medio considerable, esto significa que el personal de la unidad está en un estado psicológico regular de satisfacción con sus labores en la UGEL, por lo cual se determinó que el empeño, entusiasmo y potencia identificados son de carácter regular durante la ejecución de sus actividades dentro del cargo.

Se denota que 30 trabajadores representados con el 47,6% indican que el vigor está en el nivel promedio que repercute en el personal a no realizar un trabajo, eficiente sumado a la poca perseverancia y un intenso anhelo por luchar. Lo que indicaría que los altos niveles de energía, mente positiva mientras trabajan, y sobre la dedicación que tienen por el trabajo se traduce en un nivel promedio.

Por último, un número equivalente a 33 trabajadores que representan el 52,4% señalan que tienen en un nivel promedio, la dedicación y amor al trabajo, lo que significaría que se debe buscar medios para mantener la concentración de los trabajadores. Mientras que 25 trabajadores con el 39,7% informan que están en un nivel promedio ya que los trabajadores tienden a perder fácilmente su concentración dentro de sus áreas de trabajo. Lo que mostraría que los trabajadores, no tiene la suficiente motivación y por ende su concentración se encuentra en otras cosas que lo absorben, no permitiéndoles rendir al máximo en sus labores cotidianas en la UGEL.

- Según (Ñaupá Ñaupá & Arística Zamata, 2019) en el trabajo de tesis titulado: “Engagement laboral y compromiso 577 organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019”, señalan que:



Si bien las personas son esenciales para las organizaciones, hoy día han adquirido una función todavía más esencial en la creación de ventajas a nivel competitivo para la organización. Un número elevado de especialistas señalan que para que una organización sea exitosa y productiva, se basa de la satisfacción de los colaboradores de la misma.

El nivel engagement laboral que presento el personal que labora en el Hospital III ESSALUD, tiene el 51.6% como resultado, indicando un nivel promedio de engagement laboral, en relación al nivel de compromiso organizacional que tiene el personal que labora en el Hospital III ESSALUD, denotando que el 53.1% del personal equivalente estuvo medianamente comprometido con la organización, existiendo una correlación directa representado por lo obtenido representado por $r=0.249$, respecto a la dimensión de emociones positivas con un 46.4% del personal están en un nivel promedio de Engagement laboral y una correlación directa con equivalencia a $r=0.239$, el 51.6% del personal obtuvo un nivel promedio de auto concepto laboral en nivel positivo no existe correlación $r=0.08$, sin embargo, el 47.9% del personal evidencio un nivel promedio de apoyo social percibido tuvo una correlación directa de $r= 0.152$, finalmente, el 90.1% del personal expuso un nivel promedio de resiliencia en el trabajo con una correlación directa $r=0.292$.

En conclusión, de la investigación si existe una correlación directa con el compromiso en la organización del personal que labora en el Hospital III.

En un escenario actual, el Hospital III ESSALUD atraviesa cambios respecto al compromiso de su colaborador, es por ello que el análisis aplicado al engagement laboral tiene incidencia o relación con el compromiso organizacional, ya que el personal que labora cumple tareas iguales cada día y esto hace que pierda valor para el colaborador, para obtener una ventaja competitiva a largo plazo se debe dar prioridad al recurso humano y por ello se debe buscar fomentar la innovación en los procesos del Hospital III ESSALUD, Como adicional el compromiso de cada uno.



El problema identificado surge porque el personal del Hospital III ESSALUD no asume el compromiso con su lugar de trabajo donde se desenvuelve, lo que no les favorece la permanencia dentro de la organización, los comportamientos en el trabajo varían conforme al compromiso predominante. Destacando que aquellos trabajadores que tengan un alto compromiso afectivo están emocionalmente apegados a la organización, es probable que tengan mayor motivación y deseos de contribuir positivamente. Del mismo modo sucede con el cumplimiento de la normativa expuesta, que es asociado al esfuerzo y desempeño que ponen los trabajadores, optimizando los recursos humanos disponibles y es por ello que surge la necesidad de realizar una investigación para conocer la relación entre las variables expuestas, para determinar el nivel que puede alcanzar el compromiso laboral del personal de salud que trabaja en el Hospital III ESSALUD Juliaca en un ámbito y situación determinada.

Los resultados obtenidos expresan que, el 51.6% del personal que labora en el Hospital III ESSALUD, señalan un nivel promedio de engagement laboral, es por ello que se denota una correlación directa entre dichas variables de $r=0.249$. Del mismo modo se observa que el nivel de compromiso del personal del Hospital III ESSALUD, representa el 53.1% del personal que esta medianamente comprometido con la organización.

Y, además, existe una correlación directa entre la variable de engagement laboral, respecto al compromiso organizacional con $r= 0.249$, del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

Se concluye entonces que existe correlación directa entre la dimensión de emociones positivas y a su vez el compromiso organizacional con $r= 0.239$ representando el personal que labora en el Hospital III ESSALUD.



2.4 MARCO TEORICO

2.4.1 Engagement

El engagement es uno de los mecanismos que posee la dirección de una institución para analizar la lealtad y vinculación del trabajador con su organización, la cual existe entre los miembros de una organización cuando se identifican con la misma, o cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están muy integrados y son totalmente congruentes. (Bazán Velásquez, 2017)

El engagement es definido por primera vez en el año 1990 por William Khan, como la expresión del trabajador a través de sus percepciones: física, cognitiva y emocional, en su rol laboral e influyente en su desempeño. Identificó como sus características inherentes a la significación, referida a la valoración del trabajo en sí mismo; a la seguridad, referida al espacio físico donde desempeña su rol laboral; y la disposición de los recursos físicos y psicológicos disponibles que conducen a mejorar su trabajo. (Aysanoa & Zavala, 2021)

Para Salanova y Schaufeli, 2004: El engagement resulta siendo un recurso motivador de la organización, ya que tiene una relación con ciertas características del puesto, por ejemplo, el apoyo social que reciben por parte de otros miembros de la empresa, la variedad de tareas asignadas llevadas a cabo, por lo que a mayor motivación que haya en el puesto de trabajo, se obtendrán más empleados engaged o comprometidos. También, los empleados engaged estarán más satisfechos en el puesto de trabajo por lo que habrá un nivel más alto de compromiso por parte de ellos y sobre todo el nivel de lealtad incrementará por lo que es importante que el nivel de engagement o compromiso laboral sea bueno ya que de esta manera los empleados no considerarán cambiarse de empresa, trabajarán de mejor manera y el nivel de pro actividad será mejor por lo que estarán interesados en el aprendizaje y en retos en el



lugar de trabajo es así que los empleados con sus actitudes irán más allá de lo exigido por la empresa y aquellos que estén comprometidos con la empresa destacarán sobre los empleados estándar. (Cornejo, 2019)

El engagement es una palabra del inglés que traducida significa “compromiso” o “fidelidad”. Es básicamente un estado en el que las personas están en el trabajo y se sienten muy energizados, se sienten muy dedicados a lo que están haciendo y también están involucrados en su trabajo, de modo que se puede decir que es una clase de felicidad relacionada con el trabajo, y por ello básicamente se trata de una cosa positiva.(Calla Grande, 2019)

Para (Quispe Huanca, 2017)” El termino engagement, en la actualidad poco conocido y a la vez existe muy poca bibliografía con respecto a su significado, puesto que, el mayor uso del término se da en Europa Anglosajona. Sin embargo, se conoce mediante traducciones al español, como dos raíces de antecedentes fisiológicos, que se orienta por el de la felicidad y las bases de la felicidad, vivir bien y obrar bien, y se ve reflejado en las características internas y externas del individuo con voluntad propia, y de la psicología positiva o psicología humanística, que pone en el centro al individuo en el trabajo y que analiza sus valores, su percepción del trabajo y la resiliencia frente a sucesos que enfrentan las organizaciones”. (Pag.15)

El engagement tiene tres dimensiones que son la dedicación, la absorción y el vigor por lo que (Martínez & Soria, 2003), establecen que dichas dimensiones son lo opuesto a las del burnout, el vigor que es caracterizado por los altos niveles de energía y la activación positiva en el centro de trabajo sería lo opuesto al agotamiento ya que también consiste en seguir a pesar de las adversidades. La dedicación buscara lograr que el trabajador se involucre mayormente con el puesto de trabajo y sus funciones del mismo. Por último, la absorción significa el amor que siente el trabajador por lo que



hace y por ende no siente el tiempo pasa rápido, por lo que no le resulta fácil desconectarse.

Martínez y Salanova (2003) establecen que el engagement posee tres dimensiones:

- a. Vigor: al hacer referencia a este término, se menciona primero que es opuesto al agotamiento. Con la característica de tener niveles de energía elevados y la predisposición de realizar una inversión de esfuerzo siendo persistente a pesar de que se presenten adversidades en el transcurso.
- b. Dedicación: Se destaca el valor del entusiasmo y la inspiración que tiene el trabajador dentro de la organización. Con la característica de sentir pertenencia y un nuevo desafío que se traducirá en alcanzar mejores resultados.
- c. Absorción: que tiene la principal característica establecer el nivel de concentración del trabajador y por ello el tiempo pasa rápido por lo que presenta dificultades para poder despegarse del puesto de trabajo.

“Engagement laboral es básicamente un estado en el que las personas están en el trabajo y se sienten muy energizados, se sienten muy dedicados a lo que están haciendo y también están involucrados en su trabajo, de modo que se puede decir que es una clase de felicidad relacionada con el trabajo, y por ello básicamente se trata de una cosa positiva”.(García & Schaufel, 2015)

El engagement Laboral es un estado en el que los colaboradores poseen sentido de pertenencia hacia la organización, orientados a dar un esfuerzo extra y de esa manera comprometerse con entusiasmo, para alcanzar el éxito y desarrollo de la organización.(Quispe Huanca, 2017).

Para (Ñaupá Ñaupá & Arística Zamata, 2019) “engagement laboral se refiere a



de qué manera se siente la persona en la organización, las organizaciones triunfantes intentan ser geniales lugares para trabajar y también intrínsecamente gratificantes para las personas” (Pag.35)

El engagement en el trabajo es asociado de manera positiva con características de las tareas conocidas como recursos, motivadores, o energizantes, mencionando el soporte social de los compañeros, del superior inmediato, la retroalimentación al desempeño, el coaching, la autonomía en el desempeño, además de la variedad de tareas y la capacitación (Demerouti et al., 2001; Salanova et al., 2001, 2003; Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2003; Schaufeli y Bakker, in press). Sonnentag (2003) mostró que el nivel de engagement en el trabajo que se experimenta está asociado positivamente con el grado de recuperación que presentan los empleados al día siguiente de un día laborable.(Bonilla et al., 2011)

Según (Bazán Velásquez, 2017), se describe las principales características de las tres dimensiones que componen el constructo engagement:

- Vigor: se entiende como aquella energía caracterizada por los niveles de energía altos, la resistencia y la activación mental mientras se desempeña la actividad, el deseo y la predisposición de invertir esfuerzo incluso cuando aparecen dificultades en el camino.
- Dedicación: (sería la opuesta al cinismo) denota una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un alto nivel de significado atribuido al trabajo y un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Es decir, la dedicación es involucrarse, entusiasmarse, estar orgulloso e inspirado en el trabajo y se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío.
- Absorción: sucede cuando se presenta una concentración total en el trabajo, se



experimenta que el tiempo “pasa veloz” y es difícil el desconectarse de lo que se está llevando a cabo, debido a la sobredosis de disfrute y concentración experimentadas con lo que se hace.

Entonces, la absorción es reconocida como un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa veloz y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo debido a la sensación de emoción y realización que se siente.

Con respecto al vigor y la dedicación son antónimos del cinismo y del cansancio. Al contrario de los individuos que sufren de burnout, aquellos colaboradores que tienen altos niveles engaged tienen una conexión energética y precisa con el desarrollo de sus actividades en su lugar de trabajo, sienten que su trabajo es un reto constante y tiende a ser divertido para ellos, lo que permite el desarrollo profesional y personal.

El engagement refleja como los trabajadores hacen parte de su vida el trabajo: como una experiencia, al obtener experiencias estimulantes y que dan energía a sus actividades, que genera la motivación de asignar un tiempo y esfuerzo (vigor), siendo una actividad de gran significancia y valerosidad (dedicación), también como algo de gran interés que resulta apasionante al mismo tiempo (absorción). Entonces, aquellos trabajadores con engaged se sienten parte de la organización, son completamente fieles y hacen más de lo debido con el fin de contribuir por voluntad a su organización.

En situaciones en donde no está de acuerdo con algo lo comunican de inmediato con el fin de no generar conflictos y obtener soluciones rápidas. **(Berardi & Redondo, 2015)**

El engagement en el ámbito laboral debe relacionar e involucrar a todos los recursos de las organizaciones partiendo del factor humano y consecutivamente, también debe ir como soporte para establecer relaciones sociales de los trabajadores y



sus compañeros, del superior inmediato, la retroalimentación según el desempeño, el coaching programado, entre otros (Demerouti et al., 2001; Salanova et al., 2001, 2003; Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2003; Schaufeli y Bakker, in press). Sonnentag (2003) mostró que el nivel de engagement en el trabajo que se experimenta está asociado positivamente con el grado de recuperación que presentan los empleados al día siguiente de un día laborable.(Bonilla et al., 2011)

2.4.2 Motivación

Chiavenato define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.(Chiavenato, 2007)

“La motivación es fundamental en las empresas, ya que si un trabajador no se encuentra motivado no dará lo mejor de sí. Es por ello que en la presente investigación se busca revisar el nivel de motivación en los colaboradores y la relación existente con el nivel de engagement”.(Cornejo, 2019)

Según (Quispe Huanca, 2017) “la motivación es un término genérico que se emplea en una profunda serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, y se describe al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta”. (Pag.13)

Motivación no es un concepto común como se cree; ya que alude a la parte sentimental de la persona, es decir sus diversos impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas. Como ya menciono, Idalberto Chiavenato expone que la motivación es un término generalizado y se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas con similitud. Entonces para el autor decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan acciones con las que esperan satisfacer



esos impulsos y deseos e inducir a sus subordinados a actuar de manera asignada. La motivación está compuesta por todos los factores con la capacidad de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un logro de objetivo; es decir, la motivación nos conduce a satisfacer la necesidad. El sentirse con motivación significa el identificarse con la finalidad, contrariamente, sentirse desmotivado representa no tener interés respecto al objetivo, sentir la imposibilidad de conseguirlo. La motivación es aquella fuerza propia que impulsa al individuo a actuar de una determinada forma y optar por un comportamiento según la situación se presente.

La importancia radica en que cumple una función vital para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y por lo tanto también dentro de su trabajo. En el ámbito laboral las organizaciones tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzo e interés en la realización de sus obligaciones. Si el trabajador, gracias a su trabajo, satisface sus necesidades y deseos, se implicará aún más en las tareas y generará un buen clima laboral a su alrededor.(Berardi & Redondo, 2015)

“La motivación es un elemento fundamental para el éxito de una institución, así como el capital humano se desarrolla en las políticas institucionales, las que asumen compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores (administrativos)”.(Bazán Velásquez, 2017)

Para (Palacios Rodríguez, 2014): la motivación se refiere por una parte a los propósitos que se tienen de forma consciente, así como a pensamientos íntimos que se presentan o generan al interior del ser humano, cada vez que se recibe un impulso o estímulo, el sujeto actúa para alcanzarlo mostrando en acto un cambio de conducta, que se manifiesta al momento de su realización o su interrupción y es utilizada para el logro.
(Pag.8)

Herzberg (1950) citado en Chiavenato (2017), quien refiere que la motivación



en el trabajo es el valor que se otorga a las tareas, la cual consiste en maximizar los objetivos propuestos, la responsabilidad que se asume y el reto tomado sobre las actividades propias del puesto.

Divide la motivación en dos factores: primeramente, tenemos a los factores higiénicos, que son aquellas condiciones laborales en las que las personas se desenvuelven, las instalaciones, remuneraciones, políticas y normas de la organización, el clima establecido entre la alta dirección y los colaboradores, etc. y los factores motivacionales, son las tareas y las obligaciones que se asumen en un puesto de trabajo, que producen en el colaborador una satisfacción duradera y que se refleja en un mayor nivel de productividad por encima del esperado.(Valladares Ramírez, 2021)

La motivación dentro de la empresa es aquella habilidad que sirve para crear un ambiente en el cual los colaboradores puedan desarrollarse y a trabajar cómodamente para conseguir el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa. Es importante o fundamental que las metas de la empresa se consideren idénticas o semejantes con las necesidades humanas para poder adquirir un alto grado de motivación en los colaboradores. (Quispe Huanca, 2017, Pag.13)

2.4.3 Motivación Intrínseca

La teoría de la motivación intrínseca de (Kenneth W, 2005) parte de que las organizaciones actuales no buscan la “sumisión” del trabajador, sino su compromiso y su iniciativa. Sin embargo, no son suficientes las recompensas externas con las que antes se conseguía esa sumisión del colaborador.

La nueva modalidad del trabajo consiste en que los trabajadores están en la búsqueda de algo más que solo lo monetario, se buscan recompensas intrínsecas, que los hagan sentir importantes y reconocidos por su entorno de trabajo provocando que



se sientan contentos y cómodos. Estas cuatro recompensas intrínsecas significativas para el trabajador son la autonomía, la competencia, el significado y progreso personal y profesional.

“La motivación intrínseca se basa en una pequeña serie de necesidades psicológicas (por ejemplo, autodeterminación, efectividad, curiosidad) que son responsable de la iniciación, persistencia y reenganche de la conducta frente a la ausencia de fuentes extrínsecas de motivación. Las conductas intrínsecamente motivadas, lejos de ser triviales y carentes de importancia (por ejemplo, el juego) animan al individuo a buscar novedades y enfrentarse a retos y, al hacerlo, satisfacer necesitan psicológicas importantes. La motivación intrínseca empuja al individuo a querer superar los retos del entorno y los logros de adquisición de dominio hacen que la persona sea más capaz de adaptarse a los retos y las curiosidades del entorno”.(Soriano, 2001)

Para (Díaz, 2016), la motivación intrínseca la entienden como aquellas tareas que se llevan a cabo solo por gusto, porque son agradables en sí mismas y resultan interesantes para el sujeto que las realiza. (Pag.41)

Los motivadores intrínsecos se consideran aquellos que se basan en la búsqueda de la realización de la actividad en sí misma y estos son:

- La autonomía: es el elemento motivador intrínseco más relevante, y es una necesidad psicológica de vital importancia para el ser humano que, cuando no está satisfecha, puede tener un impacto a nivel fisiológico.
- El sentido de la competencia: se encuentra integrado por la novedad, los nuevos aprendizajes, las relaciones de pertenencia y la trascendencia en el tiempo. Por otro lado, en cuanto a la motivación extrínseca, tenemos que se basa en el



reconocimiento, premios, bonos, incentivos, diplomas, evaluaciones, trofeos, notas, entre otros.

Los factores motivacionales o factores intrínsecos, van en relación a la satisfacción en el desarrollo del cargo y naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta durante su jornada laboral. Es por ello que, los factores motivacionales están bajo el control del propio individuo, pues se relacionan con todo que él hace y desempeña e involucran el estado sentimental en relación con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento, la autorrealización, la responsabilidad y tiene dependencia dentro de las tareas que el individuo realiza. Siendo una tradición, las tareas y los cargos fueron diseñados y definidos con la única preocupación de basándose en conseguir una mayor eficiencia y economía, no tomando en cuenta los aspectos de reto y oportunidad para la estimular la creatividad individual, para aquel individuo ejecutor, estos tienen un efecto desmotivador, lo que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, debido a que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar, sin significancia para estos.

Según las investigaciones realizadas por Herzberg, los factores motivacionales afectan y determinan el comportamiento de las personas, siendo más profundo y estable cuando son óptimos provocando la satisfacción en las personas. De lo contrario, cuando son precarios, la evaden. El simple hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los considera como factores de satisfacción.

Aquellos factores intrínsecos como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad se relacionaron con la obtención de satisfacción en el trabajo. Cuando los encuestados sintieron comodidad en su trabajo, estableciendo ellos mismo estas características.

Los factores considerados como fuentes de motivación, son denominados como factores motivacionales intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro,



responsabilidad, el trabajo en sí y crecimiento). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad)(Bazán Velásquez, 2017).

Para (Palacios Rodríguez, 2014) : en la motivación intrínseca se reconocen tres aspectos que manifiestan su existencia los cuales son: el conocimiento, el logro y el estímulo que da la misma experiencia; la primera refleja el deseo por el aprender nuevas cosas e irlas perfeccionando, la segunda, el logro refleja el deseo por superarse y el placer que proviene de alcanzar un objetivo personal con base en su perfeccionamiento; la tercera, la motivación por la experiencia refleja el sentido que posee el sujeto para alcanzar un objetivo convirtiéndolo en una especie de don para lograr lo que se propone. (Pag.10)

2.4.4 Desempeño

El desempeño es la capacidad que posee el colaborador al realizar su trabajo y optimizar sus recursos para hacer sus tareas en menos tiempo y con mayor calidad, lo cual resulta beneficioso para la organización..(Hallelebens, 2020).

El desempeño laboral según (Robbins, 2004) complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

En consideración a nivel de desempeño del cargo, este varía según el tipo persona y depende de innumerables factores que condicionalmente influyen significativamente. El valor y percepción de las recompensas, dependen del esfuerzo y



a su vez determinan el volumen de esfuerzo individual que cada persona dispone a realizar: una adecuada relación de costo-beneficio. Del mismo modo, el esfuerzo individual de la persona depende de las habilidades y capacidades y su percepción de aquello que desempeña. De este modo, el desempeño del cargo está en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza.(Chiavenato, 2007).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Hernández Sampieri et al., 2014) en su libro metodología de la investigación 6ª edición, el enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada una de estas etapas va en orden consecutivo y no podemos evadir los pasos.

A pesar de que el orden es estricto, se puede redefinir alguna fase. A partir de una idea que va acotándose y, una vez planteada, se formulan objetivos y preguntas de investigación, se recurre a la revisión la literatura y se procede a elaborar un marco teórico. Con las preguntas se generan hipótesis y variables; se traza un plan de diseño; se procede a medir las variables en un determinado contexto; se analizan los resultados obtenidos utilizando métodos con estadística, y se extraen conclusiones respecto a la hipótesis generada. (Pag.15)

La investigación tiene un enfoque cuantitativo porque el instrumento está medido en escalas numéricas según las escalas de Likert. Con todo ello la presente tesis partió de una idea (creación de una hipótesis), para luego plantear una problemática, así mismo se establecieron objetivos basándose en estudios anteriores, a continuación, se recurrió a buscar y analizar información obtenida y finalmente establecer las conclusiones tras los resultados, en donde se probará la hipótesis planteada.(Cornejo, 2019, Pag.62)



3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN Y ALCANCE

Se considera entonces a Hernández, Fernández y Baptista (2012) el tipo de investigación por cual se optó es el DESCRIPTIVO - CORRECCIONAL, porque vamos a analizar el desarrollo y relación que existe entre el desarrollo del engagement en la motivación intrínseca del colaborador de la Oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021, tanto de niveles de la jerarquía mayor como los niveles consecutivos pertenecientes a esta área.

El tipo de investigación utilizada es aplicada, debido a que su propósito es darle una solución a situaciones o problemas identificados.

3.3 DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Este tipo de investigación fue optado por el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal en el cual se describirá el comportamiento de ambas variables.

Para (Hernández Sampieri et al., 2014), el diseño no experimental: podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Significa que, se trata de aquellos estudios en los que no se hace variar intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos implementados son la entrevista personal y la encuesta que fue aplicada a los trabajadores de la oficina de Sub Gerencia de Obras Públicas y Mantenimiento, el instrumento para la variable independiente engagement es el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y para la variable dependiente motivación es el cuestionario ML-ORG del autor Ana Isabel Abad Mundaca.

3.4.1 CUESTIONARIO DE UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)



La escala Utrecht de engagement en el trabajo en sus siglas UWES-17, ha sido elaborada por los autores Schaufeli Wilmar y Bekker Arnold en el año 2003, en sus inicios presentaba 24 ítems, luego de realizarse análisis psicométricos se encontró incongruencias en los resultados, lo cual redujo la cantidad de reactivos quedándose en 17.(Cornejo, 2019)

El cuestionario aplicado de engagement consta 17 preguntas que se divide entre las dimensiones del engagement: vigor, dedicación y finalmente la absorción. Se emplea el uso de la escala de Likert en donde: 0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = algunas veces, 3 = regularmente, 4 = bastantes veces, 5 = casi siempre y finalmente 6 = siempre.

3.4.2 CUESTIONARIO ML-ORG DEL AUTOR ANA ISABEL ABAD MUNDACA

- 1.-Nombre: cuestionario ML-ORG.
- 2.-Autor(a): Ana Isabel Abad Mundaca.
- 3.-Origen de la prueba: prueba psicométrica.
- 4.-Formas de aplicación de la prueba: Para todos colaboradores de empresas e instituciones.

Para la variable motivación laboral se aplicó la prueba ML-ORG, con el objetivo es reconocer el grado de motivación bajo el cual se encuentran laborando los trabajadores de distintas empresas e instituciones, considerando que, está libre de jerarquías; es decirse su aplicación es tanto a ejecutivos como al personal de mantenimiento o ultimo nivel de la jerarquía. Siendo validada por una especialista en metodología, uno en psicología organizacional y uno en magíster en administración estratégica de negocios, quienes brindaron recomendaciones necesarias para la adaptación del instrumento según la realidad de cada organización.

El presente cuestionario consta de 29 preguntas, con un campo de aplicación a

colaboradores con un mínimo de trabajo de 6 meses y edades entre 25 y 50 años.

Se realizará la aplicación de una prueba piloto a 20 colaboradores dentro de la oficina de Subgerencia de obras públicas y mantenimiento, para proceder al análisis de datos y obtención de los resultados. Su administración puede ser individual o colectiva, con una duración de 10 a 15 minutos.(Amorós Martínez & López Prado, 2019)

3.5 PRUEBA DE CONFIABILIDAD

3.5.1 Prueba Alfa de Cronbach

Para determinar la valides de un instrumento se somete a la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach; que mide la fiabilidad de un instrumento utilizado para recolectar información. Es por ello que, se seleccionó 20 colaboradores para la aplicación de una prueba piloto pertenecientes a la oficina Subgerencia de obras públicas y mantenimiento, para luego analizar los resultados de las respuestas obtenidas.

La fórmula usada es:

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

Donde:
K: El número de ítems
 S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems
 S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Figura 2. Alfa de Cronbach

La interpretación será que, “cuanto más cerca de 1 está α , más alto es el grado de confiabilidad, considerando una fiabilidad aceptable a partir de 0.80”.



Teniendo en cuenta el criterio para evaluar al Coeficiente Alfa de Cronbach:

Para el criterio general, se sugieren las siguientes recomendaciones con el fin de evaluar los resultados de los Coeficientes de Alfa de Cronbach:

- sí, Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente
- sí, Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno
- sí, Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 Aceptable
- sí, Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 Cuestionable
- sí, Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 Pobre
- sí, Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

3.5.2 Correlación de Pearson

Propiedades Del Coeficiente De Pearson

Se podrían citar diversas propiedades acerca de este coeficiente; no obstante, y para efectos de practicidad, se van a hacer mención únicamente de las más relevantes.

1. Rango definido entre -1 y 1: este coeficiente puede entenderse como el coseno del ángulo formado por los vectores asociados a X y Y. Cuando dicho ángulo es cercano a 0, el coseno tiende a 1, lo que implicaría que las variables poseen una alta proximidad en el espacio. Situación similar se presenta cuando el ángulo es aproximadamente igual a 180, en cuyo caso, el coseno será igual a -1 e indicará que las variables siguen exhibiendo una elevada cercanía, pero en direcciones opuestas. Sin embargo, cuando el ángulo entre los vectores es de 90 grados o similar, el coseno tenderá a 0 y esto supondrá que las variables no están relacionadas linealmente. En cuanto a lo mencionado y para efectos de la presente revisión, se asumirán las recomendaciones de Cohen por ser

considerarlas de las más extendidas y respetadas a nivel científico.

Para la interpretación de la magnitud del coeficiente de correlación de Pearson según lo sugerido por Cohen. Se supone que la relación se da entre X y Y en este cuadro, aplicando a cualquier par de variables. Se plantea entonces el valor absoluto del coeficiente, de modo que la magnitud alcanzada es independiente del signo.

Rango de valores de r_{XY}	Interpretación
$0.00 \leq r_{XY} < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq r_{XY} < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq r_{XY} < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq r_{XY} < 1.00$	Correlación fuerte

Figura 3. Correlación de Pearson

2. Relación lineal: es necesario el saber distinguir que lo que se mide en el coeficiente de Pearson es la fuerza y la dirección de la relación lineal que existe entre las variables. Si se presenta $|r_{XY} = \pm 1|$ se indicará que se tiene una perfecta asociación lineal positiva o negativa, dependiendo de cuál sea el signo entre X y Y. Entonces según $|r_{XY} = 0|$ se evidencia de que no existe relación lineal entre las características de interés, no constituirá prueba alguna de independencia. Dicho de otro modo, si se presenta el coeficiente de correlación nulo, únicamente se podría establecer que no existe asociación lineal entre las variables, aunque pueda existir otro tipo de vinculación.
3. Simetría: se establece sin considerar, si se intercambian las posiciones de X y Y, siendo el resultado del coeficiente el mismo. Dicho en términos matemáticos, se podría expresar a través de la igualdad $r_{XY} = r_{YX}$, lo que implicara en que, tras realizar un análisis de correlación, ninguna de las características de interés implicara asumirse como explicativa de la otra. Todas aquellas referencias que

apoyan esta afirmación se pueden encontrar en Wiedermann y Hagmann, quienes señalan que el coeficiente de correlación no puede ser utilizado para establecer la dirección de la relación lineal entre las variables.

4. Independencia con respecto al origen y a la escala: ocurre cuando una vez ha sido calculado el valor de Pearson, ya que no cambiará, pese a sufrir modificaciones en el origen o la escala de los datos; con ello, el coeficiente no se ve afectado por aquellos cambios lineales que se apliquen a las variables. En palabras simples, sumar o restar constantes uniformemente a cada variable no alterará el resultado, lo mismo si se multiplica o divide. (Lalinde et al., 2018)

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

El área de estudio será la Municipalidad Provincial de Puno – oficina Subgerencia de obras públicas y manteamiento, el cual cuenta con un personal de 20 personas, de las edades de 25 a 50 años, de ambos géneros masculino o femenino, que se encuentran trabajando en el año 2021, que son personal de oficina.

Considerando la presente pandemia, se optó por elegir esta área ya que no puede suspender sus actividades debido a que es el punto de partida ejecutor respecto a otras áreas.

Se va emplear un muestreo que sea no probabilístico censal por conveniencia, en pocas palabras, se va considerar como la muestra, al total de la población.

3.7 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Tras la obtención de datos, se procede con la elaboración de una base de datos en microsoft office excel 2013, para luego exportarlo a una base de datos del paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 23.0.

También el uso de la escala de Likert, que mide las actitudes y determina el grado de conformidad del encuestado respecto a cualquier afirmación que se le proponga.



Para analizar la estadística descriptiva se usó la distribución de las frecuencias absolutas partiendo de las dimensiones e indicadores de cada variable luego se exportará a una base de datos del paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 23.0.

También se utilizará la escala de Likert para medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos. Para el análisis de la estadística descriptiva se hará uso de la distribución de las frecuencias absolutas partiendo de cada variable sus dimensiones e indicadores.

3.7.1 Uso de la Escala de Likert

En la escala de tipo Likert es un instrumento para la medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación realizada. Este tipo de escala aditiva corresponde a un nivel con medición ordinal; en donde hay una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la respuesta del individuo.

Se tiene cinco números de opciones de respuesta más utilizados, donde se designa un valor numérico a cada categoría, lo que conducirá al sujeto a obtener una puntuación total a partir de las puntuaciones de todos los ítems.

Las actitudes son lo que principal que se pueden medir con esta escala. Los pasos a seguir para la elaboración de una escala Likert son:

- 1) Identificar la actitud o variable a medir.
- 2) Elaborar ítems respectivos en relación con la actitud o variable que se requiere medir.
- 3) Organizar la escala a una muestra de sujetos que van a actuar como jueces.
- 4) Designar los puntajes a los ítems según su posición sea positiva o negativa.
- 5) Designar puntajes totales a los sujetos según el tipo de respuesta por cada ítem.



- 6) Realizar el análisis de ítems (establecer su validación y confiabilidad).
- 7) Elaborar a través de la base en los ítems elegidos la escala final.
- 8) La escala final debe ser aplicada a la población en la cual se dio validez al instrumento.

A continuación, de la aplicación de la escala, se procede a calificar cada ítem como positivo o negativo, para luego ponderar las alternativas de respuestas. Es decir, va consistir en hacer la codificación de la información, para asignarle un valor numérico a cada categoría de respuesta. Los valores numéricos para este tipo de escala pueden adoptar pesos distintos. (Luna, 2007)

3.7.2 Tablas de Frecuencia

El procedimiento frecuencias proporciona estadísticos y representaciones gráficas que resultan útiles para describir muchos tipos de variables. El procedimiento Frecuencias es un comienzo para empezar a consultar los datos. (IBM Docs. 2021)

Para la realización de los informes de frecuencias y los respectivos gráficos de barras, se organizará los distintos valores en orden ascendente o viceversa y se ordenará las categorías según sus frecuencias.

Frecuencias estadísticas: estos valores de una variable cuantitativa, hacen la división de los datos en diversos grupos, de manera que un porcentaje se encuentre.

- **Tendencia central:** la localización de la distribución de los estadísticos que describen, incluye:
- **Media:** es una medida de tendencia central. La media aritmética, equivale a la suma dividida por el número de casos.
- **Mediana:** Considera el valor por encima y por debajo del cual caen la mitad de



los casos, es decir el percentil 50. Si se tiene un número par de casos, la mediana es el promedio de los dos casos medios clasificados en orden ascendente o descendente.

- **Moda:** Considera el valor que se produce con mucha frecuencia. Si varios valores comparten la mayor frecuencia de aparición, cada uno de ellos es un modo.
- **Suma:** Es la suma o “total de los valores”, en todos los casos con valores no perdidos.
- **Dispersión:** Se encuentran los estadísticos que miden la cantidad de variación o de dispersión en los datos.
- **Desviación estándar:** Es una medida de dispersión en torno a la media. En una distribución normal, el 68% de los casos corresponden a una desviación estándar de la media y el 95% de los casos corresponden a dos desviaciones estándar.
- **Varianza:** Medida de dispersión en torno a la media, igual a la suma de las desviaciones cuadradas de la media dividida por uno menos que el número de casos. La varianza se mide en unidades que son el cuadrado de las de la propia variable.
- **Rango:** La diferencia entre los valores más grandes y más pequeños de una variable numérica, el máximo menos el mínimo.

Frecuencias gráficas: Para los gráficos de barras, el eje de escala se puede etiquetar mediante porcentajes o recuentos de frecuencia

3.8 MATRIZ DEL OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREG.	ESCALAS
INDEPENDIENTE ENGAGEMENT	VIGOR	-En mi trabajo me siento lleno de energía	Pt 1	Siempre 6 Casi siempre 5 Bastantes veces 4 Regularmente 3 Algunas veces 2 Casi nunca 1 Nunca 0
		-Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	Pt 4	
		-Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	Pt 8	
	DEDICACIÓN	-Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	Pt 12	Pt 15
		-Soy muy persistente en mi trabajo	Pt 17	Pt 2
		-Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	Pt 5	Pt 7
		-Mi trabajo es retador	Pt 10	Pt 13
	ABSORCIÓN	-El tiempo vuela cuando estoy trabajando	Pt 3	Pt 6
		-Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	Pt 9	Pt 11
		-Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	Pt 14	Pt 16
DEPENDIENTE MOTIVACION INTRINSECA	REALIZACIÓN	-Me "dejo llevar" por mi trabajo	Pt 2.1.1	Nunca 1 Casi nunca 2 No sabe/ No responde 0 Casi siempre 3 Siempre 4
		-Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	Pt 2.1.2	
		-Me siento conforme con mi trabajo porque me ayuda a ser mejor	Pt 2.1.3	
		-Establezco relaciones internas en la organización.	Pt 2.1.4	
		-Me siento bien con mi desempeño laboral.	Pt 2.1.5	
		-Colaboro intensamente en el logro de objetivos de mi lugar de trabajo	Pt 2.1.6	
		-No me cuesta trabajo formar parte de un grupo.	Pt 2.1.7	
		-Indago sobre temas que son de mi competencia.	Pt 2.1.8	
		-Aspiro a otros cargos.	Pt 2.1.9	
		-Mis superiores suelen asignarse responsabilidades.	Pt 2.2.1	
RECONOCIMIENTO	-Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades.	Pt 2.2.2	Pt 2.2.3	
	-Siento que toman en cuenta mis opiniones.	Pt 2.2.4	Pt 2.2.5	
	-Considero que reconocen mi trabajo.	Pt 2.3.1	Pt 2.3.2	
PROGRESO PROFESIONAL	-Reconocen mis horas extras.	-Tengo habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común.	Pt 2.3.3	
	-Me dan a conocer que mejoró día a día.	-Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de mi lugar de trabajo.	Pt 2.3.4	
	-Cuando se toman decisiones me informan de ello en el área de trabajo.	-Estoy dispuesto a colaborar más allá de mis responsabilidades cuando sea necesario.	Pt 2.3.5	
	-Tengo habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común.	-Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla.	Pt 2.3.6	
	-Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de mi lugar de trabajo	-El área que desempeño ayuda al crecimiento del lugar de trabajo	Pt 2.3.7	
RESPONSABILIDAD	-Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a mi lugar de trabajo.	-Estoy enterado del rendimiento actual de la organización.	Pt 2.3.8	
	-Aspiro a otros cargos.	-Me intereso por como mis compañeros realicen su labor.	Pt 2.3.9	
	-Mis superiores suelen asignarse responsabilidades.	-Mantengo una comunicación abierta con mi jefe.	Pt 2.3.10	
	-Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades.	-Se preocupan por implementar mis conocimientos	Pt 2.4.1	
	-Siento que toman en cuenta mis opiniones.	-Siento y puedo delegar mis responsabilidades	Pt 2.4.2	
		-La empresa reconoce mi puntualidad.	Pt 2.4.3	
		-Me agrada llegar temprano al trabajo porque me siento satisfecho.	Pt 2.4.4	
		-La empresa reconoce cuando entrego un buen trabajo a tiempo.	Pt 2.4.5	
		-Me importa terminar mi trabajo a tiempo.		

Cuadro 1: Matriz de Engagement y Motivación Intrínseca

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

a) DE LA PRUEBA DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) PARA MEDIR EL ENGAGEMENT Y SUS DIMENSIONES (vigor, dedicación y absorción).

Tabla 1.

Coefficiente

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.912	17

Fuente: Resultados obtenidos procesados de IBM SPSS

Según el resultado, se puede señalar que la aplicación del cuestionario UWES tiene un coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es decir tiene una excelente confiabilidad, por lo que los resultados obtenidos a través de ello, serán considerados de gran validez.

Tabla 2.

En mi trabajo me siento lleno de energía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Regularmente	2	10,0	10,0	15,0
	Bastantes veces	6	30,0	30,0	45,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 1 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se puede señalar que los colaboradores casi siempre (30%) y

bastantes veces (30%) se sienten llenos de energía para realizar sus labores del día, esto se debe al riesgo de contagio del virus Covid – 19, por lo que sienten preocupación durante su jornada laboral, lo que condiciona su desenvolvimiento en ocasiones.

Tabla 3.

Mi trabajo está lleno de significado y propósito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Bastantes veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi Siempre	13	65,0	65,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se puede señalar que los colaboradores casi siempre (65%) y siempre (20%) consideran que sus labores desempeñadas son de gran importancia para el desarrollo de su área de trabajo, esto debido a que esta oficina es el punto principal de partida mayoritario para el desarrollo de actividades de las otras oficinas en la municipalidad, por lo que cada integrante de la oficina cumple una función distinta de gran importancia.

Tabla 4.*El tiempo vuela cuando estoy trabajando*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regularmente	1	5,0	5,0	5,0
	Bastantes veces	6	30,0	30,0	35,0
	Casi Siempre	12	60,0	60,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 3 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se puede señalar que los colaboradores casi siempre (60%) consideran que el tiempo en el trabajo pasa muy rápido, esto debido a que esta oficina mueve mucha documentación a lo largo del día, proveniente de: residentes de obras, supervisores, vecinos, practicantes, otras oficinas, entre otros, perdiendo así la noción del tiempo.

Tabla 5.*Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Regularmente	4	20,0	20,0	25,0
	Bastantes veces	9	45,0	45,0	70,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 4 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se puede señalar que bastantes veces (45%), los colaboradores consideran que la realización oportuna de sus labores del día, permite el desarrollo eficiente de las actividades de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento.



Tabla 6.

Estoy entusiasmado con mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regularmente	1	5,0	5,0	5,0
	Bastantes veces	12	60,0	60,0	65,0
	Casi Siempre	6	30,0	30,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 5 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se puede señalar que bastantes veces (60%), los colaboradores se sienten entusiasmados con sus labores, ya que en algunas ocasiones consideran que puede resultar peligroso para su salud, ya que como se mencionó en esta área se recepciona documentos provenientes de distintas personas en distintos lugares y distintas áreas, lo que hace una propensión a contraer el Covid – 19.

Tabla 7.***Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Regularmente	2	10,0	10,0	15,0
	Bastantes veces	3	15,0	15,0	30,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 6 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se puede señalar que los colaboradores casi siempre (50%) centran su atención en sus actividades laborales, debido a que esta oficina tiene gran captación de documentos y personas al día, por lo que se requiere de una gran concentración para un desarrollo correcto de sus actividades.

Tabla 8.***Mi trabajo me inspira***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regularmente	3	15,0	15,0	15,0
	Casi Siempre	14	70,0	70,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 7 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se puede señalar que los colaboradores casi siempre (70%), se sienten inspirados en el trabajo, esto debido a que el pertenecer a esta oficina, el mayor punto de partida de los procesos, les permite aprender a fondo acerca de las obras y mantenimientos desarrollados en exteriores, es decir tener un campo más amplio de

aprendizaje tanto en experiencia como en documentación.

Tabla 9.

Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regularmente	2	10,0	10,0	10,0
	Bastantes veces	1	5,0	5,0	15,0
	Casi Siempre	12	60,0	60,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 8 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se puede señalar que los colaboradores casi siempre (60%) están con ganas de asistir temprano a su trabajo, esto se debe al buen clima laboral que se tiene, a su vez depende de los factores climáticos.

Tabla 10.

Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regularmente	2	10,0	10,0	10,0
	Bastantes veces	1	5,0	5,0	15,0
	Casi Siempre	12	60,0	60,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 9 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se puede señalar que los colaboradores casi siempre (60%) están absortos en su trabajo, se hace mención que, pese al esfuerzo por logro eficiente de sus actividades, es inevitable que se produzca estrés debido a la situación pandémica.



Tabla 11.

Estoy orgulloso del trabajo que hago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regularmente	1	5,0	5,0	5,0
	Bastantes veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi Siempre	7	35,0	35,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 10 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores siempre (50%) están orgullosos de las labores que realizan, debido a que sienten que pueden desenvolver sus conocimientos y potencial en la realización de sus actividades, que son consecuentes al logro de las metas como oficina y por ende un reconocimiento frente a las demás oficinas de la institución.

Tabla 12.

Estoy inmerso en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Regularmente	1	5,0	5,0	10,0
	Bastantes veces	6	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos pt 11 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (45%) están involucrados en su trabajo ya que existen algunos factores de distracción impredecibles momentáneos, sin embargo, resultan en su mayoría controlables.

Tabla 13.

Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Regularmente	11	55,0	55,0	55,0
	Bastantes Veces	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 12 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores regularmente (55%) pueden hacer trabajo de corrido, a pesar de los factores de distracción también se tiene reuniones imprevistas, situaciones o sucesos inesperados, que en algunos momentos no hacen posible el trabajo continuo, sin embargo, al final depende de cada colaborador el culminar sus tareas del día.

Tabla 14.***Mi trabajo es retador***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Regularmente	1	5,0	5,0	10,0
	Bastantes veces	1	5,0	5,0	15,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos pt 13 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores siempre (50%) consideran nuevos retos en su jornada diaria, esto debido a que la necesidad suscrita a través de documentación son distintas situaciones en distintos escenarios.

Tabla 15.***Me dejo llevar por mi trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	3	15,0	15,0	5,0
	Regularmente	7	35,0	35,0	50,0
	Bastantes veces	8	40,0	40,0	90,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos pt 14 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores bastantes veces (40%) realizan trabajo adicional a su jornada, esto sucede en su mayoría por compromiso propio de cada colaborador y cada fin de mes ya que existe una medición por cumplimiento de metas por



oficina y para evitar aglomeración de documentación.

Tabla 16.

Soy muy persistente en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Regularmente	2	10,0	10,0	15,0
	Bastantes veces	13	65,0	65,0	80,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 15 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se señala que los colaboradores bastantes veces (65%) están en búsqueda de lograr mejorías en sus labores y solución de conflictos para evitar sobre carga laboral o consecuencias negativas para la oficina. Por otro lado, esto depende mucho de qué tan grave sea la situación ya que en algunos casos requiere derivación al jefe de oficina.

Tabla 17.***Me es difícil desconectarme de mi trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Regularmente	8	40,0	40,0	45,0
	Bastantes veces	5	25,0	25,0	70,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos pt 16 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores regularmente (45%) pueden desconectarse de sus labores ya que cuando existe sobre carga laboral incluso se debe llevar trabajo para “casa”, o en otros casos hacer horas extra.

Tabla 18.***Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Algunas Veces	7	35,0	35,0	35,0
	Regularmente	9	45,0	45,0	80,0
	Casi Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos pt 17 del Cuestionario aplicado a los trabajadores UWES procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, los colaboradores regularmente (45%), tras una situación negativa o llamada de atención continúan trabajando, por un lado, bajan su concentración y su motivación, sin embargo, esta situación depende de cómo sienta el apoyo de sus compañeros.

**b) DE LA PRUEBA DE FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO ML-ORG PARA
MEDIR LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA.**

Tabla 19.

Coefficiente

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.933	29

Fuente: Resultados obtenidos procesados de IBM SPSS

Según el resultado se puede señalar que la aplicación del cuestionario ML - ORG tiene un coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es decir tiene una excelente confiabilidad, por lo que los resultados obtenidos a través de ello, serán considerados de gran validez.

Tabla 20.

Me siento conforme con mi trabajo porque me ayuda a ser mejor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	1	5,0	5,0	5,0
	Nunca	2	10,0	10,0	15,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	25,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.1 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (40%) se sienten conformes con su trabajo, debido a que la mitad de ellos buscan ascensos o cambios de área, para con ello obtener nuevos retos; por otro lado, muchos colaboradores dentro de sus mismas áreas o cargos se encuentran buscando retos y un aprendizaje más profundo.

Tabla 21.



Establezco relaciones internas en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No responde	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	6	30,0	30,0	35,0
	Casi Siempre	12	60,0	60,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.2 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (60%) establecen relaciones con su equipo de trabajo, si bien es cierto al estar en un entorno laboral se generan amistades, pero por otro lado contrariamente predomina el egoísmo, por lo que no existe una confianza plena entre los miembros del equipo.

Tabla 22.

Me siento bien con desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No responde	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	5	25,0	25,0	30,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.3 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores siempre (45%) están satisfechos con su desempeño debido a que cada uno brinda lo mejor de sí mismo, y esto se refuerza al ver los resultados de oficina mensuales en los que en su mayoría se llega a la meta o se supera.

Tabla 23.***Colaboro intensamente en el logro de objetivos de mi lugar de trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No responde	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	3	15,0	15,0	20,0
	Casi Siempre	8	40,0	40,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.4 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (40%) colaboran con los objetivos del lugar de trabajo, la mayoría se encuentran involucrados con el correcto desempeño de los mismos en fin de lograr un mayor reconocimiento y por compromiso propio.

Tabla 24.***No me cuesta trabajo formar parte de un grupo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Casi Nunca	8	40,0	40,0	55,0
	Casi Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.5 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (45%) se integran al grupo de trabajo, debido a que hay un buen recibimiento por parte de los compañeros y al mismo tiempo se considera que, para un correcto desarrollo de las actividades que son en conjunto se requiere que todos los miembros estén involucrados.



Tabla 25.

Indago sobre temas que son de mi competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No responde	3	15,0	15,0	15,0
	Casi Nunca	6	30,0	30,0	45,0
	Casi Siempre	6	30,0	30,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.6 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (30%) se auto capacitan para el logro de mejores resultados, por otro lado, muchos no disponen de tiempo ya que saliendo del trabajo se dedican a su vida personal, es decir está condicionado según el compromiso y disponibilidad de tiempo de cada uno.

Tabla 26.***Aspiro a otros cargos***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Casi Nunca	5	25,0	25,0	40,0
	Casi Siempre	7	35,0	35,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.7 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (35%) aspiran a otros cargos, esto va de dos partes, por un lado, se tiene el grupo del personal nombrado que ya tiene un cargo definido solo cambian de institución u oficina mas no de puesto y por otro lado los contratados quienes pueden moverse entre los diferentes puestos, según el desempeño que muestren o las oportunidades que les brinden.

Tabla 27.***Mis superiores suelen asignarme responsabilidades***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	4	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	9	45,0	45,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.8 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (45%) tienen tareas asignadas por sus superiores, es decir cada quien ya tiene tareas propias a ejecutar según el cargo que desempeñan, más es posible obtener tareas extras según el superior lo vea conveniente o le designe por alguna situación.

Tabla 28.*Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	4	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	12	60,0	60,0	80,0
	Casi Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.1.9 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi nunca (60%) cuentan con los compañeros en dificultades debido a que no hay un grado aceptable de confianza y además de que se puede filtrar la información, es por ello que se prefiere o se opta por tener discreción con los asuntos de cada persona salvo sean asuntos de fuerza mayor.

Tabla 29.*Siento que toman en cuenta mis opiniones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	2	10,0	10,0	10,0
	Nunca	1	5,0	5,0	15,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	25,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.2.1 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (45%) consideran que sus opiniones son tomadas en cuenta, debido a que el jefe encargado siempre está en consideración de propuestas de mejora a través de la incorporación de nuevas ideas.



Tabla 30.

Consideran que reconocen mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	5	25,0	25,0	55,0
	Casi Siempre	6	30,0	30,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.2.2 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (30%) de acuerdo el cargo que ocupan, los de mayor responsabilidad, serán responsables de los resultados que se reflejen y serán reconocidos por las distintas áreas, mientras que por otro lado aquellos considerados de apoyo obtendrán un reconocimiento solo del área.

Tabla 31.***Reconocen mis horas extras***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	4	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	6	30,0	30,0	50,0
	Casi Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.2.3 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores sienten que casi nunca (50%) se les reconoce sus horas extras, se menciona que cada integrante tiene una función a realizar que si no la culmina en el día deberá quedarse horas extras por orden del jefe o por su propio compromiso con su área de trabajo, más esto no genera algún reconocimiento.

Tabla 32.***Me dan a conocer que mejoro día a día***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	10	50,0	50,0	55,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.2.4 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores sienten que casi nunca (50%) se les reconoce sus mejoras debido a que la tensión del día, no da el tiempo para reconocer las mejoras del personal sino el logro a tiempo del cumplimiento de las metas en general.

Tabla 33.*Quando se toman decisiones me informan de ello en el área de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Casi Nunca	6	30,0	30,0	45,0
	Casi Siempre	10	50,0	50,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.2.5 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (50%) tienen conocimiento de las decisiones que se toman por el jefe encargado, ya que siempre es necesario considerar las opiniones de cada colaborador, sobre todo de aquellos con un cargo de peso, sin embargo, hay opiniones que no son consideradas, debido a su aporte mínimo.

Tabla 34.*Tengo la habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	8	40,0	40,0	40,0
	Casi Siempre	9	45,0	45,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.1 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (45%) están a la disposición para cumplir una meta en común y realizan todos sus esfuerzos para ello, salvo en casos excepcionales en donde se espera recibir indicaciones para sentirse más involucrado.

Tabla 35.

Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de mi lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	5	25,0	25,0	25,0
	Casi Siempre	13	65,0	65,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.2 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (65%) están en la disposición de realizar trabajos extras ya que la mayoría procura acabar sus pendientes del día para irse a casa, ya que tienen otros deberes o actividades que realizar.

Tabla 36.

Estoy dispuesto a colaborar más allá de mis responsabilidades cuando sea necesario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Casi Nunca	5	25,0	25,0	40,0
	Casi Siempre	6	30,0	30,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.3 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se señala que los colaboradores casi siempre (35%) en su mayoría están dispuestos a apoyarse entre distintos cargos y tareas, que se pueden dar por excesivo trabajo, por alguna ausencia, entre otros.

Tabla 37.*Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	3	15,0	15,0	25,0
	Casi Siempre	9	45,0	45,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.4 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se señala que los colaboradores casi siempre (45%) están preparados y capacitados para suplir los distintos cargos según sea requerido.

Tabla 38.*El área que desempeño ayuda al crecimiento del lugar de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	1	5,0	5,0	10,0
	Casi Siempre	7	35,0	35,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.5 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se señala que los colaboradores siempre (55%) consideran esta oficina como el punto principal de crecimiento tanto de la institución como de la ciudad de Puno en general, a través del desarrollo de obras públicas que están conducidas a mejorar la calidad de vida de la población.

Tabla 39.***Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a mi lugar de trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Casi Siempre	7	35,0	35,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.6 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores consideran que casi siempre (35%) se pueden ofrecer mejoras, debido a que pueden surgir situaciones de conflicto o deficiencia, así como en el ambiente laboral, a pesar de que la mayoría de procesos son estandarizados.

Tabla 40.***Estoy enterado del rendimiento actual de la organización***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Casi Nunca	4	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.7 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores siempre (55%) están enterados del rendimiento, debido a que esta información resulta relevante para realizar una retroalimentación y buscar mejoras por parte del jefe de área.

Tabla 41.***Me intereso por como mis compañeros realicen su labor***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	1	5,0	5,0	5,0
	Nunca	4	20,0	20,0	25,0
	Casi nunca	10	50,0	50,0	75,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.8 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi nunca (50%) se interesan por sus compañeros debido a que, por la carga de puesto, cada quien da prioridad a sus asuntos, salvo requieran apoyo extra o soliciten ayuda, estando también condicionado por la disponibilidad de tiempo que tengan los miembros del equipo.

Tabla 42.***Mantengo una comunicación abierta con mi jefe***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	1	5,0	5,0	5,0
	Nunca	1	5,0	5,0	10,0
	Casi nunca	11	55,0	55,0	65,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.9 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala, que los colaboradores casi nunca (55%) mantienen una comunicación abierta, esto parte del tema de la jerarquía y la baja confianza que se tiene,

muchos consideran al jefe con temor debido a su carácter y posición respecto a los demás.

Tabla 43.

Se preocupan por implementar mis conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	1	5,0	5,0	5,0
	Nunca	6	30,0	30,0	35,0
	Casi Nunca	12	60,0	60,0	95,0
	Casi Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.3.10 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se señala que los colaboradores casi nunca (60%) sienten que implementan sus conocimientos, esto debido al poco tiempo que se dispone para realizar capacitaciones, que son escasas y virtuales, pero al tener tantos pendientes en el transcurso del día casi no se presta mucha atención a estas.

Tabla 44.

Siento y puedo delegar mis responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	7	35,0	35,0	35,0
	Casi Nunca	4	20,0	20,0	55,0
	Casi Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.4.1 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi siempre (45%) delegan sus responsabilidades, ya que al ser una carga muy pesada requieren contar con apoyo, más en algunos casos prefieren enfrentarlos solos para evitar errores y para evitar el peligro de



sustitución de puesto.

Tabla 45.

La empresa reconoce mi puntualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Casi Nunca	9	45,0	45,0	90,0
	Casi Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.4.2 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores casi nunca (45%) sienten reconocimiento por llegar temprano, se tiene dos consideraciones en caso del personal nombrado cuentan con un marcador que condiciona su hora de entrada y por otro lado los contratados tiene control por el jefe, mas no existe un reconociendo pleno por la puntualidad.

Tabla 46.***Me agrada llegar temprano al lugar de trabajo porque me siento satisfecho***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	3	15,0	15,0	25,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.4.3 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se señala que los colaboradores siempre (50%) en su mayoría se sienten más tranquilos de llegar a tiempo a su trabajo, debido a que les da un espacio de realizar pendientes de un día anterior, por otro lado, evitan descuentos y llamadas de atención por parte del jefe.

Tabla 47.***La empresa reconoce cuando entrego un buen trabajo a tiempo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	8	40,0	40,0	40,0
	Casi Nunca	7	35,0	35,0	75,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.4.4 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML - ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido se señala que los colaboradores sienten que nunca (40%) reconocen un trabajo entregado a tiempo, esto debido a que siempre se espera más de lo que se encarga en el día y cada día surgen nuevos pendientes, que son distribuidos entre cada miembro del equipo.



Tabla 48.

Me importa terminar mi trabajo a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	No Responde	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	5	25,0	25,0	30,0
	Casi Siempre	4	20,0	20,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos pt 2.4.5 del Cuestionario aplicado a los trabajadores ML – ORG procesados de IBM SPSS.

Según el resultado obtenido, se señala que los colaboradores siempre (50%) optan por terminar su trabajo a tiempo, debido a que con ello evitan la sobre carga al día siguiente y llamadas de atención por retrasos.

4.2. DISCUSIÓN

a) DETERMINACIÓN DEL EFECTO DEL ENGAGEMENT EN LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA DEL COLABORADOR EN TIEMPOS DE COVID – 19, DE LA OFICINA DE SUBGERENCIA DE OBRAS PUBLICAS Y MANTENIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.

Tabla 49.

Correlaciones entre engagement y motivación intrínseca

		ENGAGEMENT	MOTIV. INTRINSECA
ENGAGEMENT	Correlación de Pearson	1	,435
	Sig. (bilateral)		,055
	N	20	20
MOTIV.INTRINSECA	Correlación de Pearson	,435	1
	Sig. (bilateral)	,055	
	N	20	20

Fuente: Resultados obtenidos y procesados de IBM SPSS

La hipótesis planteada menciona que el engagement contribuye de manera significativa media en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid–19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno.

Según el resultado obtenido se denota una correlación moderada media del engagement con respecto a la motivación intrínseca al encontrarse entre 0.03 y 0.05 según la información considerada acerca de la correlación de Pearson (Lalinde et al., 2018) , esto a su vez contrastado según (Quispe Huanca, 2017) que señala que “si existe relación significativa entre motivación y engagement laboral en el personal de Piscis Mg Consultores contratistas Generales S.R.L. Juliaca Puno 2017; También (Moyano Muñoz & Fabara Orbe, 2017) indica que se evidencia que existe una relación positiva y significativa entre las

variables de engagement y motivación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019. Con frecuencias que oscilan entre los niveles medios y altos. Para (Argandoña Alvarez, 2021) “la motivación intrínseca incide de manera directa en el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Wanchaq año 2021”. Tanto que (Bazán Velásquez, 2017), señala que existe una relación directa entre la motivación laboral con el engagement del personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C., de Cajamarca, los resultados indican que existe una relación directa entre ambas variables, es decir que el incremento o disminución de los niveles de una influirá directamente en los niveles de la otra.

Por lo cual obtenemos que efectivamente el engagement contribuye con la motivación intrínseca del colaborador y esto verá reflejado en el desempeño de sus actividades para alcanzar las metas de su centro de trabajo.

Tabla 50

Correlación entre vigor y motivación intrínseca

		VIGOR	MOTIV. INTRINSECA
VIGOR	Correlación de Pearson	1	,446*
	Sig. (bilateral)		,049
	N	20	20
MOTIV.INTRINSECA	Correlación de Pearson	,446*	1
	Sig. (bilateral)	,049	
	N	20	20

Fuente: Resultados obtenidos y procesados de IBM SPSS

Según el resultado obtenido de 0,446 denota que el vigor influye considerablemente en la motivación intrínseca esto se contrasta con lo señalado por (Cornejo, 2019) quien señala que “ la relación existente entre la dimensión vigor y la motivación intrínseca es



moderada y significativa.”, obtener buenos resultados en la dimensión vigor quiere decir que los trabajadores no se rinden fácilmente, que a pesar de que hayan dificultades en las colocaciones y demás procesos seguirán trabajando y dando lo mejor para poder ayudar con el crecimiento de la empresa. Esto es confirmado según (Moyano Muñoz & Fabara Orbe, 2017), ello implica que el nivel de motivación laboral en los colaboradores se relaciona altamente con la energía de los colaboradores para cumplir cada una de sus funciones.

Por otro lado esto se ve condicionado según (Pino Hinojosa, 2019) quien señala que el vigor está en el nivel promedio que no permite al personal realizar un trabajo eficiente sumado a la poca perseverancia y un intenso anhelo por luchar dentro de su trabajo. Lo que indicaría que los altos niveles de energía, mente positiva mientras que trabajan, y sobre la dedicación que tienen por el trabajo se encuentra en un nivel promedio.

Por lo cual obtenemos que efectivamente el vigor influye en la motivación intrínseca del colaborador y esto verá reflejado en el esfuerzo que realiza para cumplimiento de sus actividades en cada jornada laboral.

Tabla 51

Correlación entre dedicación y motivación intrínseca

		DEDICACION	MOTIV. INTRINSECA
DEDICACION	Correlación de Pearson	1	,370
	Sig. (bilateral)		,109
	N	20	20
MOTIV.INTRINSECA	Correlación de Pearson	,370	1
	Sig. (bilateral)	,109	
	N	20	20

Fuente: Resultados obtenidos y procesados de IBM SPSS

Según el resultado obtenido de 0.370 valor considerado como moderado, se confirma que la dedicación repercute considerablemente en la motivación intrínseca. Esto se contrasta con lo señalado por (Cornejo, 2019) quien señala que :”la dimensión dedicación tiene una relación moderada y altamente significativa con la motivación intrínseca”. A su vez para (Moyano Muñoz & Fabara Orbe, 2017) “existe relación entre motivación laboral y la dimensión dedicación laboral en los capacitadores de una empresa de certificaciones ISO, 2019”: Lo cual indica que el nivel de motivación laboral se relaciona directamente con el entusiasmo por parte de los colaboradores y la constante toma de desafíos que favorecen a la organización.

Por otro lado para (Pino Hinojosa, 2019) el 52,4% señalan que tienen un nivel promedio la alusión o dedicación y amor al trabajo es poco usual por lo que significaría que la concentración que los trabajadores es baja dentro de la entidad.

Por lo cual obtenemos que efectivamente la dedicación repercute en la motivación intrínseca del colaborador y esto verá reflejado en su capacidad de organización en su jornada laboral.

Tabla 52***Correlación entre absorción y motivación intrínseca***

		ABSORCION	MOTIV. INTRINSECA
ABSORCION	Correlación de Pearson	1	,381
	Sig. (bilateral)		,097
	N	20	20
MOTIV.INTRINSECA	Correlación de Pearson	,381	1
	Sig. (bilateral)	,097	
	N	20	20

Fuente: Resultados obtenidos y procesados de IBM SPSS

Según el resultado obtenido de 0,381 resultado considerado como moderado, se menciona que la absorción afecta considerablemente la motivación intrínseca esto es contrastado con los resultados obtenidos por (Cornejo, 2019) “el 30% marcó la opción casi siempre y el 19% la opción siempre, lo que quiere decir que a pesar de que la empresa esté haciendo bien sus funciones, podría mejorar para que cada vez sean más los colaboradores que se sientan absortos en el trabajo, que sientan que en realidad aman su trabajo y se dejan llevar por él, sintiendo que de esta manera el tiempo pasa más rápido”.

Tenemos a (Moyano Muñoz & Fabara Orbe, 2017) afirmando que, el nivel de motivación laboral en los colaboradores se involucra directamente con la satisfacción por cumplir eficazmente las funciones, con un resultado en absorción un 67% se encuentra en nivel medio, el 23% en alto, un 10% en bajo. Por lo cual obtenemos que efectivamente la absorción afecta la motivación intrínseca del colaborador y esto verá reflejado en su concentración e interacción grupal.



V. CONCLUSIONES

- 1.- El engagement tiene una contribución considerable moderado o medio sobre la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid - 19, de la oficina de Subgerencia de Obras Públicas y Mantenimiento de la Municipalidad Provincial de Puno, es decir que todo parte del compromiso que tiene el colaborador con su ambiente de trabajo y por el logro eficiente de sus resultados a través de impulsos como la realización personal que lo estimulan a ser mejor al encontrarse en un escenario de constante aprendizaje y nuevos retos.
- 2.- La dimensión vigor tiene influencia considerada moderada o media sobre la motivación intrínseca, es decir, los colaboradores en su mayoría no se rinden y realizan todo esfuerzo necesario para salir adelante, con ello obtener realización propia y el reconocimiento colectivo.
- 3.- La dimensión dedicación tiene repercusión considerablemente moderada o media en la motivación intrínseca del colaborador, es decir los trabajadores encuentran su entorno de trabajo con constantes desafíos que los inspiran para ser mejores y obtener un progreso profesional propio y colectivo.
- 4.- La absorción afecta en la motivación intrínseca considerablemente moderada o media en el colaborador, es decir el trabajador, conoce las responsabilidades que tiene en el día, consideran que deben cumplir sus tareas para no sobrecargarse laboralmente.
- 5.- La presente situación pandémica ha ocasionado que los trabajadores realicen sus funciones diarias con un grado considerable medio debido a la preocupación de contagio y pérdida de su puesto de trabajo en casa de ser personal contratado.



VI. RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda en relación al nivel de contribución del engagement en la motivación intrínseca, al jefe de oficina obtener información actualizada sobre resultados obtenidos a nivel de oficina y mediante charlas o reuniones, mejorar las condiciones laborales a través integración del personal e incentivos internos de la oficina, contrastado por (Quispe Huanca, 2017, Pag 59)
- 2.- Se recomienda en relación al nivel de contribución del engagement en la motivación intrínseca, realizar una retroalimentación para cada puesto, para buscar la minimización de errores que retrasen las actividades de la oficina, mediante capacitaciones virtuales o presenciales, contrastado por (Valladares Ramírez, 2021, Pag42)
- 3.- Se recomienda a cada colaborador informarse o buscar asesoría del jefe directo u algún colaborador de la oficina sobre dudas acerca de procedimientos y solicitud de material de oficina, con el fin de fomentar más su aprendizaje y mejorar su rendimiento, contrastado por (Valladares Ramirez, 2021)
- 4.- Se recomienda a cada colaborador el involucrarse con cada colaborador dentro de la oficina y de ser posible con las distintas oficinas, en conjunto con espacios de descanso o pequeños recesos con el fin de obtener un escenario más real del desarrollo de las actividades de su entorno de trabajo y lograr mayor identificación con su entorno, esto contrastado por(Cornejo, 2019)
- 5.- Finalmente se recomienda realizar charlas quincenales acerca de prevención y seguridad en el trabajo, así como mantener el lugar de trabajo limpio usando los instrumentos de protección.



VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Amorós Martínez, F. M., & López Prado, V. J. (2019). Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019. *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1002>
- Aparicio, C. X. P. de. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del covid-19 en Ecuador. *MediSur*, 18(3), 507-511.
- Argandoña Alvarez, W. (2021). Motivación intrínseca y el Engagement Laboral en la municipalidad distrital de Wanchaq año 2021. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76329>
- Armas, D. A., & Mercedes, H. (2020). Motivación laboral y engagement en el trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales. Universidad Cesar Vallejo.
- Aysanoa, J. M. C., & Zavala, J. R. S. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista gobierno y gestión pública*, 8(1), 26-36.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- Bazán Velásquez, K. L. (2017). Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo s.a.c. 2017.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/upagu/398/18.%20tesis%20mba%20-%20lorena%20bazan%20velasquez.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Berardi, A. L., & Redondo, A. (2015). “Motivación laboral y engagement”. 67.
http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_cp_006.pdf?sequence=1
- Bonilla, H. V., Murguía, C. R., & de, N. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el*



Trabajo. 52.

Bustinza Guzman, I. m. (2021). Síntomas psicopatológicos de pacientes recuperados por covid 19 puno-2020. universidad autónoma de Ica.
<http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/886>

Calla Grande, E. L. (2019). *Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa “Royal Knit” s.a.c. – año 2017* [Universidad Nacional Del Altiplano Puno].
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11467/Calla_Grande_Elizabeth_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carranza Esteban, R. F., Mamani-Benito, O. J., Quinteros-Zúñiga, D., & Farfán-Solís, R. (2021). Preocupación por el contagio de la Covid-19 y carga laboral como predictores del malestar psicológico durante la emergencia sanitaria en personal de salud de Perú. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.
<https://doi.org/10.1016/j.rcp.2021.06.005>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos «El capital humano de las organizaciones»* (8va ed.). McGraw Hill.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Cornejo, A. M. (2019). *Relación del engagement y motivación laboral en una entidad del rubro financiero. Arequipa, 2019* [universidad católica san pablo].
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16093/1/Morriberon_cornejo_ale_eng.

Diaz, N. A. (2016). Motivación y Engagement Laboral de los Millennials [Universidad de Argentina de la Empresa].



<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/8084/DIAZ-TIF.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Gamero, J., & Pérez, J. (2020). *Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. 38.

García, A. J., & Schaufel, W. (2015). *Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli*. 8.

Halleslebenz, B. D. F. (2020). *Desempeño laboral en las Mipymes*. 54.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

IBM Docs. (2021, noviembre 9). <https://prod.ibmdocs-production-dal-6099123ce774e592a519d7c33db8265e-0000.us-south.containers.appdomain.cloud/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=features-frequencies>

Kenneth W, T. (2005). *La motivación intrínseca en el trabajo* (1ª ed., 1ª imp.). Editorial Universitaria Ramón Areces.

Lalinde, J. D. H., Castro, F. E., & Rodríguez, J. E. (2018). *Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: Definición, propiedades y suposiciones*. 37, 16.

Luna, S. M. M. (2007). *Manual Práctico Para El Diseño De La Escala Likert*. Xihmai, 2(4), Article 4. <https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101>

Martí Amengual, G., Sanz Gallen, P., & Arimany Manso, J. (2020). *Valoración medicolegal de la infección por COVID-19 en el ámbito laboral | Elsevier Enhanced Reader*. <https://doi.org/10.1016/j.reml.2020.05.011>



- Martínez, I. M. M., & Soria, M. S. (2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. relación con el desempeño y desarrollo profesional. 12.
- Matta, Á. L. D. de la. (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos del covid-19. revista iberoamericana de derecho del trabajo y de la seguridad social, 2(3), 73-84.
- Moyano Muñoz, M. de las N., & Fabara Orbe, M. K. (2017). Motivos de rotación de personal: un análisis de la relación entre calidad del sueño, motivación intrínseca y engagement en una empresa industrial. 26.
- Ñaupá Ñaupá, S. I., & Arística Zamata, S. (2019). Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019. Universidad Peruana Unión, 107.
- Palacios Rodriguez, J. (2014). “Diagnóstico sobre la valoración del «engagement» como factor de eficiencia y bienestar en los empleadores” [Universidad autónoma de nuevo león posgrado de psicología]. <http://eprints.uanl.mx/4325/1/1080259385.pdf>
- Pino Hinojosa, E. F. (2019). Engagement laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2019. Universidad Peruana Unión, 70.
- Quezada Crisologo, H. A. (2017). Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11520/quezada_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe Huanca, K. (2017). “Motivación y Engagement Laboral en Piscis Mg Consultores contratistas Generales S.R.L. Juliaca Puno 2017” [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23231/Quispe_HK..pdf?sequence=1&isAllowed=y



Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.

Soriano, M. M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Proyecto social:
Revista de relaciones laborales, 9, 163-184.

Valladares Ramirez, O. C. (2021). El engagement y su relación con la motivación del personal administrativo del Instituto Tecnológico “Almirante Miguel Grau” Piura, 2020. [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57495/Ramirez_VC-O-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Weller, J. (2020). La pandemia del Covid-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45759>



ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis Principal	Variables	Diseño Metodológico
¿Cómo contribuye el Engagement en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno?	Determinar cómo contribuye el engagement en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno.	El Engagement contribuye de manera significativa media en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19, de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno.	Variable Independiente: Engagement	Tipo de Estudio Descriptivo Correlacional Enfoque Cuantitativo Diseño: No experimental de corte transversal Área de estudio: Oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno. Población: Personal de la Oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno: 20 trabajadores
Problemas Específicos 1.- • ¿Cómo el vigor influye en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno?	Objetivos Específicos 1.- Analizar cómo el vigor influye en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno.	Hipótesis Específicas 1.- El vigor influye en nivel medio en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno.	Variable Dependiente: Motivación Intrínseca	Muestra: Personal de oficina: 20 trabajadores No probabilístico Técnica: Encuesta y Entrevista Personal Instrumentos: Cuestionario Guía de entrevista Procesamiento de datos: Estadística descriptiva y Escala de Likert Valoración Estadística: Paquete estadístico SSPS 23 Confiabilidad - Alfa de Cronbach y prueba de correlación de Pearson
2.- • ¿Cómo la dedicación del colaborador repercute en la motivación intrínseca en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno?	2.- Analizar cómo repercute la dedicación en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno.	2.- La dedicación repercute medianamente en la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno.		
3.- • ¿Cómo afecta la absorción a la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno?	3.- Determinar cómo afecta la absorción a la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno.	3.- La absorción afecta notablemente a la motivación intrínseca del colaborador en tiempos de Covid-19 de la oficina de Subgerencia de Obras públicas y mantenimiento de la municipalidad Provincial de Puno.		

FUENTE: Elaboración propia a partir de las variables de estudio Engagement y motivación intrínseca



ANEXO 2: ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

NOMBRE Y APELL.			
PUESTO		EDAD	

Los siguientes enunciados hacen referencia a la manera de sentir de las personas en su centro de labores. Por favor, de lectura con cuidado cada ítem y se identifica con la pregunta leída. En caso que nunca se ha sentido de ese modo marque cero (0), en caso contrario marque la cantidad de veces que se ha sentido así, considerando el número que figura en la siguiente escala de respuesta.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

VARIABLE 1 ENGAGEMENT LABORAL							
NRO	INDICADORES	1	2	3	4	5	6
Pt.1	En mi trabajo me siento lleno de energía						
Pt.2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito						
Pt.3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando						
Pt.4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo						
Pt.5	Estoy entusiasmado con mi trabajo						
Pt.6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi						
Pt.7	Mi trabajo me inspira						
Pt.8	Cuando me levanto por las mañanas tendo ganas de ir a trabajar						
Pt.9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo						
Pt.10	Estoy orgulloso del trabajo que hago						
Pt.11	Estoy inmerso en mi trabajo						
Pt.12	Puedo continuar trabajando dirente largos periodos de tiempo						
Pt.13	Mi trabajo es retador						
Pt.14	Me "dejo llevar "por mi trabajo						
Pt.15	Soy muy persistente en mi trabajo						
Pt.16	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo						
Pt.17	incluso cuando las cosas no van bien continuo trabajando						

FUENTE: ADAPTACIÓN DE CUESTIONARIO DE UWES - ENGAGEMENT

ANEXO 3: ENCUESTA DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

La siguiente encuesta es para la medición de la motivación intrínseca en el entorno laboral, por favor se pide responder cada una de las siguientes preguntas marcando con una (x) dentro de los recuadros, según su consideración:

VARIABLE 2 MOTIVACION INTRINSECA							
DIMENSIONES	NRO	INDICADORES	Nunca	Casi nunca	No responde	Casi siempre	Siempre
REALIZACION	Pt.2.1.1	Me siento conforme con mi trabajo porque me ayuda a ser mejor.	1	2	0	3	4
	Pt.2.1.2	Establezco relaciones internas en la organización.	1	2	0	3	4
	Pt.2.1.3	Me siento bien con mi desempeño laboral.	1	2	0	3	4
	Pt.2.1.4	Colaboro intensamente en el logro de objetivos de mi lugar de trabajo	1	2	0	3	4
	Pt.2.1.5	No me cuesta trabajo formar parte de un grupo.	1	2	0	3	4
	Pt.2.1.6	Indago sobre temas que son de mi competencia.	1	2	0	3	4
	Pt.2.1.7	Aspiro a otros cargos.	1	2	0	3	4
	Pt.2.1.8	Mis superiores suelen asignarse responsabilidades.	1	2	0	3	4
	Pt.2.1.9	Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades.	1	2	0	3	4
RECONOCIMIENTO	Pt.2.2.1	Siento que toman en cuenta mis opiniones.	1	2	0	3	4
	Pt.2.2.2	Considero que reconocen mi trabajo.	1	2	0	3	4
	Pt.2.2.3	Reconocen mis horas extras.	1	2	0	3	4
	Pt.2.2.4	Me dan a conocer que mejoro día a día.	1	2	0	3	4
	Pt.2.2.5	Cuando se toman decisiones me informan de ello en el área de trabajo.	1	2	0	3	4
PROGRESO PROFESIONAL	Pt.2.3.1	Tengo habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común.	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.2	Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de mi lugar de trabajo.	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.3	Estoy dispuesto a colaborar más allá de mis responsabilidades cuando sea necesario.	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.4	Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla.	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.5	El área que desempeño ayuda al crecimiento del lugar de trabajo.	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.6	Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a mi lugar de trabajo.	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.7	Estoy enterado del rendimiento actual de la organización	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.8	Me interesa por como mis compañeros realicen su labor.	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.9	Mantengo una comunicación abierta con mi jefe.	1	2	0	3	4
	Pt.2.3.10	Se preocupan por implementar mis conocimientos.	1	2	0	3	4
RESPONSABILIDAD	Pt.2.4.1	Siento y puedo delegar mis responsabilidades	1	2	0	3	4
	Pt.2.4.2	La empresa reconoce mi puntualidad.	1	2	0	3	4
	Pt.2.4.3	Me agrada llegar temprano al trabajo porque me siento satisfecho.	1	2	0	3	4
	Pt.2.4.4	La empresa reconoce cuando entrego un buen trabajo a tiempo.	1	2	0	3	4
	Pt.2.4.5	Me importa terminar mi trabajo a tiempo.	1	2	0	3	4

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE ADAPTACIÓN DE CUESTIONARIO ML –ORG PARA MEDIR LA MOTIVACION INTRINSECA.



ANEXO 4: PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OFICINA DE SUBGERENCIA DE OBRAS PÚBLICAS Y MANTENIMIENTO

Se está considerando identificar a los cargos sobre las cuales recae la responsabilidad de las actividades propuestas. Teniendo que en algunas actividades la responsabilidad puede ser compartida, en ese caso se incluirán las especificaciones correspondientes.

PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	OBSERVACIONES
UNIDAD DE ANÁLISIS:	OFICINA DE SUBGERENCIA DE OBRAS PUBLICAS Y MANTENIMIENTO		
DESARROLLO DEL COLABORADOR			
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación vía virtual 3 veces al mes, en lo que respecta a temas del entorno laboral y prevención del Covid. • Reuniones presenciales semanales de todo el equipo de trabajo, para retroalimentación u absolución de dudas. • Asegurar el cumplimiento de los procesos de documentación establecidos para el desarrollo de obras. • Propiciar el mantenimiento permanente de la oficina principal y general. • Implementar carteles y señalización para colaborar con la prevención y cumplimiento del protocolo de seguridad en el trabajo. • Implementar o proponer actividades de recreación para días feriados o fines de semana para confraternizar. 	SUBGERENTE	CORTO PLAZO	
	SUBGERENTE	CORTO PLAZO	
	SUBGERENTE Y ASISTENTE ADMINIS.	MEDIANO PLAZO	
	TODOS LOS COLABORADORES DE LA OFICINA	CORTO PLAZO	
	TODOS LOS COLABORADORES DE LA OFICINA	CORTO PLAZO	
	TODOS LOS COLABORADORES DE LA OFICINA	MEDIANO PLAZO	

ANEXO 5: PANEL FOTOGRÁFICO

IMAGEN 1



IMAGEN 2



IMAGEN 3



IMAGEN 4



IMAGEN 5



IMAGEN 6



IMAGEN 7



IMAGEN 8

