

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENGAGEMENT LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL RUBRO FLORERIAS: CASO FLORERÍA  
VALENTINE DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**BR. ROJAS VILA, MERLY CINDY  
ORCID ID: 0000-0002-8887-5594**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER  
ORCID ID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO – PERÚ  
2020**

## **1. Título**

Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: caso florería

Valentine del distrito de Ayacucho, 2020

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTORA**

BR. ROJAS VILA, MERLY CINDY

ORCID ID: 0000-0002-8887-5594

### **ASESOR**

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID ID: 0000-0002-4052-5018

### **JURADOS**

#### **PRESIDENTA**

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH.

Código ORCID N° 0000-0002-9569-9824

#### **MIEMBRO**

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES.

Código ORCID N° 0000-0002-6611-9480

#### **MIEMBRO**

(Miembro) MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO.

Código ORCID N° 0000-0003-4439-1448

**3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH  
PRESIDENTA

---

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES  
MIEMBRO

---

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO  
MIEMBRO

---

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER  
ASESOR

#### **4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria**

##### **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme para llegar  
Hasta donde he llegado, porque hiciste  
realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote De Chimbote por darme la oportunidad de  
estudiar y Ser profesional competitivo, a mi docente  
tutor de Investigación Mgtr. Quispe Medina, Wilber por  
su motivación ha logrado en mi culminación con éxito.

A mi madre:  
Irene y a mis hermanos Diego,  
Mateo, Andree, y demás familiares, por  
brindarme afecto y apoyo incondicional.

## **DEDICATORIA**

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy cuidándome y dándome Fortaleza Para continuar.

A mis padres Yony, Irene y a mis hermanos Diego, Mateo, Andree, Liset quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A todas aquellas personas que me apoyaron en todo el proceso de mi tesis, por motivarme, alentarme y hacerme sentir que puedo ser capaz de cumplir mis sueños.

## 5. Resumen y abstrac

### RESUMEN

Para la investigación, se ha visto conveniente enunciar el problema ¿Cómo es el Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: ¿Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020?, para resolver ese problema de la investigación se plantea el objetivo general: describir el Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020. La investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo propositivo y de diseño no experimental, la población estuvo conformado por 8 trabajadores de la Florería Valentine con una muestra censal, se usó la técnica de encuesta, luego de analizar los resultados cuantitativos, se llegó a las siguientes conclusiones: un 55% de los trabajadores de la florería Valentine, siempre muestran Engagement laboral, un 31% casi siempre muestran Engagement laboral y un 14% algunas veces muestran Engagement laboral. De los resultados descritos, la florería Valentine tiene Engagement laboral de nivel medio a alto, lo que sitúa a la empresa en una posición considerable de compromiso con su personal, quedando pendiente un 45% de los trabajadores que requieren de la implementación de un Programa de Engagement laboral.

**Palabras claves: Compromiso, Dedicación, Engement, Florería, Vigor**

## ABSTRAC

For the research, it has been seen convenient to state the problem: How is the labor Engagement in the micro and small companies of the flower shop category: Case Floreria Valentine of the district of Ayacucho, 2020?, To solve this problem of the research the general objective is proposed : describe the labor Engagement in the micro and small companies of the flower shops: Floreria Valentine case of the district of Ayacucho, 2020. The research is quantitative, of a descriptive purposeful level and of non-experimental design, the population consisted of 9 workers from The Valentiene Florist with a census sample, the survey technique was used, based on the Likert-type Labor Engagemet Scale, after analyzing the quantitative results, the following conclusions were reached: 55% of the Valentine flower shop workers, always show Work Engagement, 31% almost always show Work Engagement and 14% sometimes show Work Engagement. From the results described, the Valentine flower shop has a medium to high level Labor Engagement, which places the company in a considerable position of commitment to its staff, leaving 45% of the workers who require the implementation of a Program of Work engagement.

Keywords: Commitment, Dedication, Engement, Flower Shop, Vigor



## 6. Contenido

1.	Título.....	ii
2.	Equipo de trabajo .....	iii
3.	Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	v
5.	Resumen y abstrac .....	vii
6.	Contenido.....	ix
7.	Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	xi
I.	Introducción.....	13
II.	Revisión de la literatura .....	17
III.	Hipótesis .....	32
IV.	Metodología.....	33
4.1.	Tipo de investigación .....	33
4.2.	Nivel de investigación .....	33
4.3.	Diseño de investigación.....	33
4.4.	Población y muestra .....	33
4.5.	Operacionalización de las variables .....	34
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
4.7.	Plan de análisis .....	35
4.8.	Matriz de consistencia .....	36

4.9.	Principios éticos.....	37
V.	Resultados .....	38
5.1.	Resultados.....	38
5.2.	Análisis de Resultados.....	58
5.3.	Propuesta de mejora.....	60
VI.	Conclusiones .....	65
	Referencia Bibliografía.....	67
	Anexo 1. Encuesta .....	71
	Anexo 2. Validación de expertos.....	73
	Anexo 3. Autorización de la propietaria.....	75
	Anexo4. Evidencias fotográficas .....	76

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

### Índice de Tablas

Tabla 1. Género.....	38
Tabla 2. Edad de los trabajadores .....	39
Tabla 3. Al realizar mi trabajo me siento lleno de energía.....	40
Tabla 4. Al trabajar siento que estoy cumpliendo un propósito muy significativo .....	41
Tabla 5. El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando y me da ganas de seguir .....	42
Tabla 6. Soy vigoroso, fuerte en mi trabajo.....	43
Tabla 7. Nivel de vigor .....	44
Tabla 8. Estoy muy entusiasmado con el trabajo que realizo .....	45
Tabla 9. Me concentro en el trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a mi alrededor .....	46
Tabla 10. Mi trabajo es inspirador para seguir adelante con mi vida .....	47
Tabla 11. Al despertar en la mañana, tengo ganas de ir al trabajo .....	48
Tabla 12. Estoy orgulloso con el trabajo que realizo aquí.....	49
Tabla 13. Nivel de dedicación .....	50
Tabla 14. Estoy comprometido con el trabajo que realizo .....	51
Tabla 15. Mi trabajo me plantea nuevos desafíos para mejorar .....	52
Tabla 16. Soy perseverante al asumir responsabilidades en mi trabajo.....	53
Tabla 17. Me cuesta desconectarme de mi trabajo .....	54
Tabla 18. Aun en situaciones difíciles me encanta trabajar.....	55
Tabla 19. Nivel de absorción .....	56
Tabla 20. Nivel de engagement laboral .....	57
Tabla 21. Problemas encontrados y propuesta de mejora.....	60

## Índice de Figuras

Figura 1. Género .....	38
Figura 2. Edad de los trabajadores .....	39
Figura 3. Al realizar mi trabajo me siento lleno de energía.....	40
Figura 4. Al trabajar siento que estoy cumpliendo un propósito muy significativo .....	41
Figura 5. El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando y me da ganas de seguir .....	42
Figura 6. Soy vigoroso, fuerte en mi trabajo .....	43
Figura 7. Nivel de vigor .....	44
Figura 8. Estoy muy entusiasmado con el trabajo que realizo.....	45
Figura 9. Me concentro en el trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a mi alrededor....	46
Figura 10. Mi trabajo es inspirador para seguir adelante con mi vida.....	47
Figura 11. Al despertar en la mañana, tengo ganas de ir al trabajo .....	48
Figura 12. Estoy orgulloso con el trabajo que realizo aquí .....	49
Figura 13. Nivel de dedicación .....	50
Figura 14. Estoy comprometido con el trabajo que realizo .....	51
Figura 15. Mi trabajo me plantea nuevos desafíos para mejorar .....	52
Figura 16. Soy perseverante al asumir responsabilidades en mi trabajo .....	53
Figura 17. Me cuesta desconectarme de mi trabajo.....	54
Figura 18. Aun en situaciones difíciles me encanta trabajar .....	55
Figura 19. Nivel de absorción.....	56
Figura 20. Nivel de engagement laboral.....	57

## I. Introducción

La presente investigación titula, “Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: caso florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020”, es una iniciativa personal acorde a las líneas de investigación establecida por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo propósito de resolver el problema: ¿Cómo es el Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: ¿Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020? Las empresas con más éxito en el mundo siempre orientan esfuerzos para mejorar el potencial humano. La empresa Google ha sido por muchos años considerada la mejor empresa en trato a sus trabajadores, les motiva a *asumir riesgos sin sentirse inseguros o avergonzados* (CepymeNews, 2018), otorgándoles libertad para que trabajen cuando quiera, muchos servicios personales y recreación con el único fin de encontrar el Engagement laboral o compromiso en el trabajo. Porque, a fin de cuentas, los trabajadores comprometidos con la empresa son los que tienen mayor productividad y rendimiento en sus actividades. El problema importante de las micro y pequeñas empresas son los trabajadores, ya que sobre todo las micro empresas no cuentan con recursos y conocimientos suficientes para mejorar las iniciativas y capacidades de sus trabajadores, se limitan a asignar las tareas, responsabilidades y esperan que los trabajadores puedan responder cumplir los mandados por acatamiento.

En el Perú, el *87% de los empresarios considera que el principal problema con el personal que afrontan en la empresa la falta de compromiso (engagement)* (Deloitte Perú, 2017). Explican que un 60% de empresarios tienen programas para medir y perfeccionar el compromiso laboral, esto en medianas y grandes empresas. Al analizar a los pequeños y micro empresarios, generalmente no se utiliza indicadores establecidos de rendimiento y protocolos de procesos en

el trabajo, a no ser que se cumpla las metas establecidas de manera implícita a las actividades que realiza el trabajador. El compromiso laboral, entendida *un estado psicológico positivo del empleado caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo* (Salanova & Schaufeli, 2011), son tan importantes y necesarias en la micro y pequeña empresa.

En la ciudad de Ayacucho, el rubro de las florerías especializadas es reciente en la ciudad de Ayacucho. Hace diez años, las flores se vendían de manera informal en los mercados y alameda del cementerio, solo había escasos centros donde se personalizaba el servicio ofreciendo arreglos. Actualmente, existen muchas florerías, constituyendo una fuente de ingreso para muchas familias y pudiendo desarrollarse también las presentaciones del servicio, con un uso considerable de los conocimientos de administración de empresas, siendo el principal factor, las capacidades y compromiso del personal que trabaja en estas florerías.

El problema en la florería Valentine es el trabajo en horarios que se prolongan por más de 10 horas y respecto a ello no existe ningún plan o estrategia de motivación a los trabajadores para lograr un compromiso, muchos se llegan agotarse, aparte que los trabajadores pasan están gran parte del tiempo sin la presencia de la gerente (dueña). Otra dimensión del problema es la dedicación que requiere la atención en la florería. Una gran parte de los pedidos son delivery o pedidos en línea, que necesitan cumplir una serie de requerimientos del cliente y distribución oportuna, que exige un nivel de compromiso para satisfacer los detalles de la demanda de flores, como la presentación, inclusión de tarjeta y otros aspectos complementarios para cada ocasión.

La llegada de la pandemia COVID-19 ha afectado a las florerías en general, en particular a la florería Valentine, que luego de los tres meses de encierro, tuvo grandes problemas en todos los procesos de la compra y venta de flores, sobre todo de abastecimiento de flores de Lima. En

los primeros días de reactivación económica, hubo un proceso de adaptación a las normas establecidas por el gobierno y costos adicionales para el acondicionamiento del local para el funcionamiento.

El objetivo general para el presente estudio fue: describir el Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020. Los objetivos específicos buscan hallar las respuestas a los problemas específicos y se plantearon de la siguiente manera: 1.- Describir el vigor de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho; 2.- Describir la dedicación de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho y 3.- Describir la absorción de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho.

La investigación en curso, es una iniciativa académica que se justifica por su relevancia práctica que contribuye a resolver el Engagement laboral del personal de una micro y pequeña empresa. La investigación, permite tener la información importante en materia de compromiso laboral para la propietaria y administradores de la florería Valentine, a fin de que puedan tomar las decisiones correspondientes para desollar el compromiso laboral de sus trabajadores. Y por otra parte, adquiere relevancia social porque los hallazgos de la investigación implica la satisfacción de los clientes que tiene un valor intangible y por otra parte contribuye a la generación del empleo de los trabajadores en una empresa exitosa, a partir de mejorar el rendimiento y desempeño en sus diferentes funciones, siendo, estos rendimientos extras una oportunidad de capitalizar mayores ingresos compartidos entre la empresa y los trabajadores, que a la vez repercute en el desarrollo de la economía local.

Las bases teóricas para la presente investigación fueron fundamentados por (Salanova & Schaufeli, 2011), quienes definen el engagement como: “un estado de realización mental positivo, afectivo-emocional de plenitud, caracterizado por un componente físico, emocional y cognitivo, que hace referencia al vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo, respectivamente”, estudiando además las dimensiones de vigor, dedicación y absorción abordadas por (Robinson, 2020) y (Mendoza & Estrada, 2016).

La metodología para la presente investigación viene a ser cuantitativa, de nivel descriptivo propositivo y de diseño no experimental, la población estuvo conformado por 8 trabajadores de la Florería Valentiene con una muestra censal, se usó la técnica de encuesta, dispuesta en la Escala de Engagemet Laboral ficha de encuesta , luego de analizar los resultados cuantitativos, se llegó a las siguientes conclusiones: un 55% de los trabajadores de la florería Valentine, siempre muestran Engagement laboral, un 31% casi siempre muestran Engagement laboral y un 14% algunas veces muestran Engagement laboral. De los resultados descritos, la florería Valentine tiene Engagement laboral de nivel medio a alto, lo que sitúa a la empresa en una posición considerable de compromiso con su personal, quedando pendiente un 45% de los trabajadores que requieren de la implementación de un Programa de Engagement laboral.



## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1. Antecedentes**

La investigación en curso, una serie de investigaciones con el término Engagement desde 1990 a nivel mundial, con diversos resultados y aplicaciones. A continuación, se presentan los antecedentes siguientes:

#### **2.2.1. Internacionales**

Según (Salcedo, 2013), en su tesis titulado, *El papel del engagement en la dirección de una Pyme – Argentina*, definió su objetivo de la tesis para demostrar el papel del engagement en la dirección de una Pyme, a través de los estudios relacionales, arriba a las conclusiones siguientes: a) Se demostró, que las pequeñas y medianas empresas con trabajadores que tiene alto nivel de engaged, presentan costos menores en la salud. La tesis también halló, el factor decisivo en que los trabajadores tienen bajos niveles de depresión y ansiedad, desarrollando buena condición física, frente a aquellos trabajadores que presentan bajos niveles de burnout, padecen de un predominio de emociones negativas; b) Se determinó cuando las pequeñas y medianas empresas consideran el empleo de engagement en la organización, todos los trabajadores y colaboradores tiene beneficios mutuos altos, generando una ventaja competitiva posicionando los productos en el mercado; c) El empleo del engagement y los recursos disponibles se relacionan, en la medida que el engagement en el trabajo se incrementa, afecta positivamente el uso eficiente de los recursos de la empresa, generando un crecimiento espiral ascendente del compromiso y la sensación del disfrute contagiosa elevando la calidad de vida del personal.

Según (Córdoba, 2015), en su tesis titulado, *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla – Guatemala*, definió su objetivo de la tesis para identificar los niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes. La tesis se desarrolló definiendo una muestra de 69 personal de la empresa, de entre 18 a 46 años de edad, usando la escala de Uwes, presenta las conclusiones siguientes: a) El personal de la industria de detergentes muestran alto nivel de engagement o compromiso laboral, lo que se manifiesta en trabajadores más entusiastas para el trabajo, mostrando una concentración y absorción al realizar la actividad laboral.; b) Los colaboradores muestran alto nivel de vigor en diferentes áreas de la organización industrial, aquellas que tienen un nivel alto de vigor, se caracterizan por la fuerza de voluntad y el esfuerzo para cumplir con las tareas de sus actividades laborales y gran capacidad de vencer las dificultades; c) Los colaboradores que muestran alto nivel de dedicación, se involucran completamente con las actividades que realizan en el trabajo; c) Los colaboradores que muestran alto nivel de absorción se caracterizan por la alta concentración al realizar el trabajo, con un desempeño efectivo respecto a las metas; d) Tanto los colaboradores masculinos y femeninos muestran similares niveles de engagement, no existiendo una diferencia significativa por género, cuando el nivel de confianza de 0.05.

Según (Granados, 2015), en su tesis titulado, *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la Republica – Colombia*, definió el objetivo de tesis para establecer el nivel de Engagement en los funcionarios de la dirección de Gestión del Talento Humano y elevar una propuesta acciones sobre los resultados de la investigación. La tesis se desarrolló con el enfoque es cuantitativo y de diseño no experimental para estudios transeccionales, presentando las conclusiones siguientes: a) La investigación muestra un nivel alto de engagement, desagregada según las variables con las siguientes medias,

para vigor: 5.07 (rango entre 4.81 y 5.65) dedicación: 5.01 (rango entre 4.71 y 5.69) y absorción: 4.57 (rango entre 4.21 y 5.33), indicadores favorables para la entidad en categoría alto, repercutiendo directamente en la productividad y bienestar de los empleados; b) Existe un estratégico del concepto de Engagement para los gerentes e investigadores, porque tienen un gran valor predictivo para desempeño laboral, agregando al trabajo un nivel de bienestar, satisfacción, actitud positiva, motivación e iniciativa personal; c) La dimensión vigor tuvo la más alta puntuación y el resultado más bajo fue la absorción; d) Para incrementar el nivel de Engagement, se hace necesarias las estrategias de inclusión individual, basado en actividades cognitivo, conductual y volitivo en intervención a nivel organizacional; e) Las mediciones del Engagement se deben llevarse a cabo periódicamente para ajustar las soluciones en el proceso de las actividades laborales.

### **2.2.2. Nacionales**

Según (Pongo, 2017), en su tesis titulado, *Caracterización de la capacitación y el engagement de las MYPE del rubro ferretería del distrito Huancabamba – Piura*, año 2017, definió su objetivo de la tesis para establecer las características de la capacitación y el engagement de las MYPE del rubro ferretería del distrito de Huancabamba – Piura, año 2017. La tesis se desarrolló con el enfoque cuantitativo de diseño no experimental en 10 micro y pequeñas empresas cuya muestra fue 18 trabajadores, presentando las conclusiones siguientes; a) Se determinó que la mayoría de los trabajadores no recibieron capacitación y las que si recibieron la capacitación lo hicieron por medios orales, generalmente una vez por año; b) Se estableció que la mayoría de los trabajadores no se sienten identificados con la MYPE, un 50% se identifican con la empresa, siendo el engagement, de un nivel alto, en cumplimiento de objetivos y eficiencia de las tareas diarias, cumpliendo las actividades con entusiasmo, pero solo

un 50% realiza los trabajos con energía o vigor, adquiriendo satisfacción por el trabajo que realizan.

Según (Ruiz, 2019), en su tesis titulado, *Programa de engagement ocupacional para mejorar la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Camposol S.A. Piura, 2019*, definió el objetivo de la tesis para proponer un programa de engagement ocupacional para mejorar la satisfacción laboral del personal operativo en la empresa en estudio. La tesis se desarrolló con el enfoque cuantitativo, siendo el diseño no experimental, con una muestra de 201 personales operativos, utilizando la encuesta Uwes, presenta la conclusiones siguientes: a) Se determinó que un 62,7% del personal operativo presentan un Engagement laboral nivel medio, seguido de un 37,3% con nivel bajo y ninguno nivel alto de engagement; b) se determinó que un 77,6% de los trabajadores presenta un engagement nivel medio respecto a satisfacción laboral, un 11,9% presenta satisfacción laboral de nivel alto y un 10,4% posee nivel bajo de satisfacción laboral; c) Se estableció que existe una correlación lineal muy alta entre engagement ocupacional y la satisfacción laboral, cuando la coeficiente de Spearman ( $r = 0.814$ ) y su significancia cuando el valor de  $p$  (0.000) es menor que 5%.

Según (Calderón, 2019), en su tesis titulado, *Engagement laboral y rotación de personal en el área administrativa de una empresa constructora, Ate, 2019*, definió su objetivo de la tesis para determinar la relación entre el engagement laboral y la rotación del personal en el área administrativa de una empresa Constructora. La tesis desarrolló con el enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de diseño no experimental, de carácter descriptivo y de nivel correlaciona, con una muestra de 59 trabajadores, presentando las conclusiones siguientes: a) Se determinó que la relación entre engagement y rotación del personal es significativa dado el valor de  $p=0,000$  y  $r=0,616$ ; b) se determinó que la relación entre vigor y rotación del personal es significativa, dado

el valor de  $p= 0,000$  y  $r= 0,759$ ; c) Se determinó que la relación entre dedicación y rotación del personal es significativa, dado el valor de  $p= 0,000$  y  $r= 0,787$ ; d) Se determinó que la relación entre absorción y rotación del personal es significativa, dado el valor de  $p= 0,000$ .

Según (Ñaupá & Arística, 2019), en su tesis titulado, *Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019*, definió el objetivo de la tesis para determinar el grado de relación entre Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca. La tesis se desarrolló con el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 381 trabajadores, presentando las conclusiones siguientes: a) Se determinó que un 51.6% de los trabajadores poseen nivel promedio de engagement laboral y un 53.1% del personal tienen el mismo nivel de compromiso organizacional; b) Se estableció que existe una correlación directa entre engagement laboral y el compromiso organizacional, resultante del coeficiente de  $r= 0.249$ ; b) Se estableció que existe una correlación directa entre las emociones positivas y el compromiso organizacional, resultante del coeficiente de  $r= 0.239$ , además, se encontró que un 46.4% de los trabajadores de la empresa tienen un nivel medio de engagement laboral, seguido de un 25% de los trabajadores se hallan comprometidos con la organización: c) se estableció que existe una relación directa entre el autoconcepto laboral positivo y el compromiso organizacional, resultante del coeficiente  $r= 0.08$ , siendo el aspecto más importante, que un 51.6% de los trabajadores tiene un nivel medio de autoconcepto laboral positivo y un 21.9% están comprometidos con la organización.

### **2.2.3. Locales**

Respecto a los antecedentes locales no se halló antecedentes en relación al Engagement a nivel de la localidad o investigaciones que cuyas variables se definan en el campo del compromiso laboral.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. El Engagement**

La traducción del engagement al español no tiene una correspondencia precisa, y según (Pérez & Merino, 2019) el término engagement no está incluido en la RAE (Real Academia de la Lengua Española), pero si encuentra en la lengua inglesa, el concepto de interpretación se puede entender como compromiso. Referido al tema (Jaik & Cárdenas, 2014) expresan, que al traducirse al español se puede referirse en su sentido general a un noviazgo o compromiso permanente.

Referido a la discusión de la precisión de la palabra (Salanova & Schaufeli, 2011) desarrolla una serie de comparaciones conceptuales entre, work involvement (la implicación en el trabajo), organizational commitment (compromiso organizacional), work dedication (dedicación al trabajo), work attachment (apego al trabajo), Workaholism (adicción al trabajo), aclarando que el engagement como tal es un concepto muy particular que implica un paradigma propio que involucra el desarrollo de todos los términos antes citados.

Al teorizar por vez primera por los años 90's el engagement según (Rodríguez et al., 2014) se ha referido estrictamente al *engagement en el trabajo* y describió a las personas engaged como aquellas que están física, cognitiva y emocionalmente conectados con sus roles en el trabajo. De manera complementaria el engagement se plantea para *incrementar el repertorio de*

*pensamiento acción en las personas, así como las conductas relacionadas con la flexibilidad, la creatividad en la empresa tal como refiere (Contreras, 2015)*

Por otra lado, la palabra labor se refiere a *las actividades que requiere mucho esfuerzo y energía para su realización (Salanova & Schaufeli, 2011). O también es la acción y efecto de trabajar se conoce como labor (Pérez & Merino, 2019).*

Según (Juárez, 2015), el 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, en una especie de felicidad relacionada con el trabajo con sentido propositivo.* Por otra parte, (Bakker et al., 2011), hacen una diferencia de concepción, por un lado el engagement entendido como un rasgo del empleado o características que se pueden distinguir "entre sujetos", que responde a la cuestión por qué hay personas comprometidas al trabajo y otras que no son comprometidas y por otro lado, el engagement entendido como un estado, que se da "en la persona", que responde la cuestión, por qué las personas se sienten más comprometidas con su trabajo en ciertos días específicos y en otros no.

Para la investigación en curso, El "engagement" laboral es *un estado de realización mental positivo, afectivo-emocional de plenitud, caracterizado por un componente físico, emocional y cognitivo, que hace referencia al vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo, respectivamente (Salanova & Schaufeli, 2011)*

La importancia del engagement en el trabajo fue aumentando en las últimas décadas, según (Rodríguez et al., 2014), *demonstrado la importancia del mismo para los individuos, los equipos y las organizaciones.* Porque, el engament representan el bienestar o mal estar de los trabajadores a través de la implantación de procesos motivacionales, con el cual las personas

puedan equilibrar las demandas de trabajo y rendimiento en el trabajo, haciendo que sean positivos tanto para la organización como para los trabajadores. Los empleados comprometidos están más involucrados y trabajan más duro, mientras que los empleados desconectados probablemente solo hagan lo mínimo para sobrevivir. Esto es válido para organizaciones de múltiples industrias, incluidas las organizaciones empresariales de las micro y pequeñas empresas.

Según (Wickham, 2020), el engagement laboral es la fuerza de la conexión mental y emocional que los empleados sienten hacia su lugar de trabajo, debido a que los empleados comprometidos están más conectados con sus lugares de trabajo generando mayor seguridad de los empleados y cobra mayor importancia las siguientes razones: a) mejora salud de los empleados; b) hace empleados más felices; c) mayor satisfacción de los empleados; d) mejor vida hogareña; e) menor ausentismo laboral; f) mayor retención del trabajador; g) mayor fidelidad de los empleados; h) mejor servicio al cliente; i) mejor calidad; j) mayor productividad; j) mayores ventas y k) mayor rentabilidad.

### **2.2.2. Dimensiones Engagement**

#### **a) Vigor**

Según (Marcantonio, 2017), *el vigor son altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades.* Por otra parte, (Robinson, 2020) se refiere al vigor cuando una persona comprometida y proactiva no solo con la voluntad, sino la energía física para hacer un esfuerzo adicional. El elemento clave aquí es la vitalidad, o la energía disponible para uno mismo, que desencadena el afecto positivo, una fuerza



magnética que puede impulsarlo a usted y a los demás más allá de los obstáculos. Este es el polo opuesto del marcador principal del agotamiento: agotamiento, mental, físico y emocional. Mantener la energía física a través de estrategias que ayuden a que el cerebro y el cuerpo se recarguen de forma regular, es una protección automática contra la fatiga y la sobrecarga de recursos. Por eso, algunas empresas incentivan a sus trabajadores hacer ejercicio con regularidad y dormir lo suficiente, de 7 a 9 horas por noche, es esencial para reabastecerse de energía, y dar lo mejor en el trabajo.

Para medir vigor según (Salanova & Schaufeli, 2011), plantean una evaluación por seis ítems siguientes, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades. Se debe notar que, además, que es frecuente que los trabajadores muestren alta energía, entusiasmo y resistencia muestran mejoras importantes en su trabajo, mientras aquellos que poseen bajos puntajes son los que tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en el trabajo. mientras aquellos que presentan bajos puntajes, tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo.

## **b) Dedicación**

Según (Mendoza & Estrada, 2016), *la dedicación está compuesta por alta implicación, compromiso laboral y sentimientos de significación del trabajo*. Lo que comparte (Robinson, 2020), al referirse que la dedicación mejora el entusiasmo del trabajador en la organización, su misión y su capacidad para hacer una contribución al equipo y al objetivo más amplio. Los empleados dedicados se sienten valorados porque tienen oportunidades para contribuir y marcar la diferencia. Sienten un sentido de

importancia y, como resultado, obtienen significado de lo que hacen, y esa recompensa intrínseca les hace querer hacer más. Sentirse eficaz contrarresta otra característica del agotamiento, la falta de eficacia. Los empleados que están comprometidos con lo que están haciendo lo seguirán haciendo, incluso si es un desafío. Han internalizado la importancia del producto o servicio para el cliente o clientes. Como resultado, encuentran satisfacción en el manejo de tareas difíciles.

Para (Salanova & Schaufeli, 2011), los trabajadores que presentan altos niveles en dedicación se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Para medir la dedicación plantean indicadores referidos al significado del trabajo, nivel entusiasmo, autosuficiencia, sentirse inspirado y asunción de los retos.

### **c) Absorción**

Según (Mendoza & Estrada, 2016), *la absorción será explicada como un estado de concentración y sensación de felicidad en relación al trabajo realizado*. Del mismo modo (Robinson, 2020), se refiere a la absorción como un estado absorto con el trabajo, en estos casos el compromiso aporta otro engranaje de concentración a la tarea, impulsado por la motivación intrínseca, el interés inherente en realizar la tarea. El objetivo no es terminar el trabajo lo antes posible, sino hacerlo de la mejor manera posible. Algunos investigadores piensan que el compromiso se trata más de una atención proactiva que de cualquier otra cosa. Es una decisión sumergirse en la tarea por sí misma, no por una recompensa externa, a más atención se preste a lo que está haciendo, más le gustará,

recordará y obtendrá un placer intrínseco de ello, dicen los investigadores. La absorción es la definición de experiencia óptima, también conocida como flujo.

Por otra parte, (Salanova & Schaufeli, 2011), refieren que absorción se evalúa mediante indicadores como la felicidad por el trabajo, dificultad de dejar trabajar, concepción del tiempo y concentración óptima. Los trabajadores que tiene niveles a los de absorción, están totalmente involucrado y comprometidos con el trabajo.

### **2.2.3. Gestión de calidad de vida laboral**

El trabajo en muchas partes es entendido como un sacrificio y hasta doloroso. No deja de tener razón, cuando los trabajos eran forzados en los siglos pasados o solo cuando se manda a cumplir metas u obligaciones sin considerar la integridad de los trabajadores. En muchas de las empresas más desarrolladas del mundo, el trabajo es una desafío, un reto motivante para el trabajador. Cuando el trabajador está satisfecho en su integridad también habrá mayor compromiso y una mayor calidad de vida laboral. Según (Moreno & Velásquez, 2012), la calidad de vida laboral, está referida a las políticas y prácticas como beneficios, diversidad, balance de ocupaciones personales, horarios flexibles, salud, bienestar, entre otros políticas que se tiene establecido sobre personal que afectan directamente a los trabajadores, generando mayor o menor productividad.

Según (Tanuja, 2020) la calidad de vida laboral se divide en tres dimensiones; a) la atención de la salud ocupacional, cuando en el entorno de trabajo seguro proporciona la base para que las personas disfruten de su trabajo y eviten cualquier riesgo; b) tiempo de trabajo adecuado, cuando las empresas deben respetar el número de horas de trabajo y los límites estándar de horas extraordinarias, tiempo de vacaciones y días libres antes de las vacaciones; b)

la remuneración adecuada, cuando el empleado y el empleador acuerdan una remuneración, debe ser cumplida, el trabajo representa un papel que una persona se ha designado a sí mismo y por otro lado, del trabajar depende muchas personas como es el caso de sus familias. Asimismo, los autores señalan que la naturaleza de la calidad de vida laboral es la calidad de la relación entre los empleados y el entorno laboral total. Por tanto, la calidad de vida laboral, definida como el equilibrio entre las demandas laborales de un empleado y los intereses o presiones externas, es un área de responsabilidad social corporativa de larga data, pero en constante evolución. Algunas organizaciones ven la QWL como importante, pero no la vinculan formalmente con sus planes estratégicos o comerciales.

#### **2.2.4. Definición de micro y pequeñas empresas de rubro florería**

Según (Reategui, Vértiz, Ríos, Falco, & Guevara, 2018), *las micro y pequeñas empresas constituyen las principales generadoras de empleo en el Perú*, ocupando el primero lugar en emprendimiento en Latinoamérica y quinto a nivel mundial, con ratio de 0.37, siendo el promedio 0.10. Para el año 2018 según (Esan Business, 2018), el 43% de los peruanos están dispuestos emprender un negocio en los próximos tres años, debido a un entorno dinámico de la economía, avances en infraestructura, normativas favorables que no penaliza el fracaso. Sin embargo, el contexto en el que se desarrollan las empresas también tiene mucha incertidumbre por la gran cantidad de fracaso que de estas micro y pequeñas empresas.

Según (Sunat, 2019) las Micro y Pequeña Empresa (MYPE) se define como la *unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación,*

*producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.* Las MYPE deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: se dice micro empresa cuando las ventas anuales no superan el monto máximo de 150 UIT y se dice pequeña empresa cuando las ventas anuales son superiores de 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 UIT.

La empresa Florería Valentine, es una empresa que se ha creado por el año 2015, con el objeto de comercialización y distribución de flores a nivel regional, nacional y afines. Desde un inicio la empresa estuvo a cargo de su propietaria, quien a la vez hace la función del gerente general, comenzando con venta de flores en presentaciones estándar, para luego implementar la venta de flores personalizadas y con distribución delivery a los clientes que lo requieran

Una florería es una tienda que ofrece en venta flores de diversas variedades, diseña y crea arreglos de flores en coronas, ramos, jarrones y elementos centrales. A veces, las florerías pueden diseñar habitaciones enteras o áreas al aire libre y llenarlas con flores en un arreglo agradable. Esto es especialmente cierto en el caso de bodas o fiestas extravagantes. Algunas florerías adhieren a diseños pre formateados para diseñar sus arreglos florales, mientras que otros son verdaderos artistas o diseñadores florales que crean sus propios patrones o diseñan obras originales por encargo. Por lo general, los diseñadores florales ganan más por las creaciones originales, aunque la demanda es mucho menor debido tanto al costo de los diseños originales como a la disponibilidad de una amplia variedad de diseños preexistentes.

### **2.2.5. Marco conceptual de la investigación**

Según (Robinson, 2020), los términos más usados en el Engagement laboral son:

**Apreciación.** Una forma de reconocimiento o agradecimiento a un empleado por una actitud, una vista, una acción o un comportamiento en el lugar de trabajo. Un componente clave para una estrategia de participación de los empleados.

**Asistencia.** Una medida de la presencia de los empleados en el trabajo, a menudo medida durante un año, teniendo en cuenta las ausencias autorizadas (vacaciones, enfermedad, licencia por motivos de compasión) y no autorizadas (ausencia voluntaria sin motivo o motivo justificado).

**Deserción.** La deserción incluye a todos los empleados que abandonan la empresa, voluntaria o involuntariamente. Un empleado que elige dejar una empresa por otro trabajo es un ejemplo de abandono voluntario de empleados. Un empleado despedido por la empresa es un ejemplo de deserción involuntaria.

**Beneficios.** Inversión de los empleados que incluye atención médica, programas de bienestar, cuidado de niños, cafetería gratuita en el lugar, etc.

**Compensación.** Un componente de las recompensas totales que es el salario base ganado por el empleado. Pagado en la moneda local y recibido a través de estructuras de nómina adecuadas

**Contratación.** El costo total para atraer y contratar nuevos empleados. Cubre los costos directos de contratación: publicidad, agencias, consultores, así como los costos de incorporación y otros costos administrativos, de equipo, incentivos y reubicación.

**Esfuerzo discrecional.** El esfuerzo que hará un empleado más allá de los términos y expectativas directos de su contrato de trabajo y función.

**Aprendizaje.** El aprendizaje, la formación y el desarrollo se ofrecen de forma remota a través de medios electrónicos, por ejemplo, web, aplicaciones, secuencias de vídeo.

**Programa de reconocimiento.** Programas que ayudan a lograr un resultado comercial deseado, como un mayor compromiso de los empleados, una mayor retención, un mejor rendimiento y una mayor productividad.

**Compromiso.** Una medida de la disposición de los empleados a realizar un esfuerzo discrecional adicional para lograr los objetivos de la organización. Los líderes pueden influir en el compromiso de los empleados, pero en última instancia, solo los empleados pueden optar por participar en una cultura empresarial en la que creen.

**Participación del trabajador.** Herramientas en línea y programas que se utilizan para mejorar y probar el compromiso de los empleados, la moral del personal, la felicidad y la productividad de los empleados.

**Incentivos.** Se diferencia de los programas de reconocimiento de empleados en que se informa a los empleados del “premio” que recibirán si se alcanzan determinadas metas. Más común en organizaciones de ventas y servicio y se caracteriza por recompensas "Si / Entonces".

**Reconocimiento.** El concepto general en torno a mostrar aprecio por el gran trabajo o la permanencia de los empleados en el aniversario del servicio, el reconocimiento de igual a igual y / o, entre otros, las nominaciones.

**Recompensa.** El empleado recibe un artículo para conmemorar un momento de reconocimiento. Preferiblemente elegido directamente por el empleado y no presentado como un artículo preseleccionado que podría ser un insulto cultural o personal.

### **III. Hipótesis**

Según (Espinosa, 2018), refiriéndose a la estructura interna de la investigación, ubica las investigaciones con una sola variables o univariadas. Este tipo de investigaciones descriptivas no precisan de enunciados de hipótesis. Además, aclara, que la hipótesis se enuncia a base a hechos o conocimientos que constituyen sus datos o premisas, los cuales tiene que tener cierto grado de productividad para realizarlos.



## **IV. Metodología**

### **4.1. Tipo de investigación**

La investigación pertenece al enfoque cuantitativo. Según (Hernandez et al., 2014), el enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. Las investigaciones cuantitativas, buscan solucionar problemas de investigación que se pueden cuantificar, generalmente se aplican instrumentos predeterminados y objetivos

### **4.2. Nivel de investigación**

La investigación será de nivel descriptivo propositivo. Según (Hernandez et al., 2014), los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos que se someta a un análisis.

### **4.3. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental. Según (Hernandez et al., 2014), los estudios no experimentales se refiere observar los fenómenos, tal como se dan en el contexto natural para analizarlos.

### **4.4. Población y muestra**

La población es el conjunto de individuos en las que se quiere estudiar (Hernandez et al., 2014) está definido por los trabajadores de la florería Valentine. La muestra viene a ser todos los trabajadores de la florería Valentine, los cuales son: 3 vendedoras; 1 gerente; 3 repartidor; 1 Cajera. En total 8 trabajadores de manera censal.

**Criterio de inclusión y exclusión.** Solo podrán ser encuestados los trabajadores de la florería Valentine. Ningún otro, se puede encuestar.

#### 4.5. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA UWES
ENGAGEMENT	El “engagement” laboral es “un estado de realización mental positivo, afectivo-emocional de plenitud, caracterizado por un componente físico, emocional y cognitivo, que hace referencia al vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo, respectivamente” (Salanova & Schaufeli, 2011)	La presente variable se medirá con la técnica de la encuesta y con la aplicación del cuestionario.	VIGOR	Despliegue de energía	Al realizar mi trabajo me siento lleno de energía	Nunca: 1; Casi nunca: 2; Regularmente: 3; Casi siempre: 4; siempre: 5
				Sentido propositivo	Al trabajar siento que estoy cumpliendo un propósito muy significativo	
				Percepción de tiempo	El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando y me da ganas de seguir haciendo	
				Fortaleza física	Soy vigoroso, fuerte en mi trabajo	
			DEDICACIÓN	Nivel de entusiasmo	Estoy muy entusiasmado con el trabajo que realizo	
				Nivel de concentración	Me concentro en el trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a mi alrededor	
					Mi trabajo es inspirador para seguir adelante con mi vida	
				Nivel de motivación	Al despertar en la mañana, tengo ganas de ir al trabajo	
				Nivel de identificación	Estoy orgulloso con el trabajo que realizo aquí	
			ABSORCIÓN	Nivel de compromiso	Estoy comprometido con el trabajo que realizo	
				Respuesta a desafíos	Mi trabajo me plantea nuevos desafíos para mejorar	
				Nivel de perseverancia	Soy perseverante al asumir responsabilidades en mi trabajo	
Nivel de conexión	Me cuesta desconectarme de mi trabajo Aun en situaciones difíciles me encanta trabajar					

Fuente: Adaptación propia a partir del instrumento de Agurto (2019) y Bakker (2003)

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Se usará la técnica de encuesta cerrada;** *las encuestas cerradas son interrogantes con categorías exige una respuesta propuesta por el investigador* (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, p. 541), siendo estas encuestas, técnicas apropiadas y usadas para estudios de nivel descriptivos.

**El instrumento del estudio será:** Escala de Compromiso Laboral o conocido en inglés como Utrecht Work Engagement Scale (UWES) propuesto originalmente por los autores (Schaufeli & Bakker, 2004) y mejorado su aplicación más puntual en contexto del presente trabajo por los autores (Valdez & Cynthia, 2011), siendo una escala validada y usada por más de 25 años para medir el Engagement laboral a nivel mundial. La UWES operacionaliza este nuevo concepto de compromiso laboral mediante el uso de tres escalas: vigor, dedicación y absorción, dispuestas en unidades psicométricas.

#### **4.7. Plan de análisis**

El análisis de los datos se va desarrollar con el auxilio de herramientas tecnológicas como es el uso del software Excel 2014 para tabular los resultados del presente estudio, para ítems considerado en el instrumento de encuesta. Luego, se va presentar los diferentes cuadros correspondientes en el capítulo de los resultados debidamente organizados según las normas APA. Los cuadros van tener una descripción individual según la tabulación y también se va presentar los resultados según cada dimensión y objetivo de la investigación. La discusión de los resultados considera los resultados de otros estudios previos y teorías relacionados para las dimensiones del presente estudio. Siendo así, las conclusiones, la síntesis de los resultados y hallazgos más relevantes objeto de la investigación del Engagement laboral en el caso de la florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020

#### 4.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo es el Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: ¿Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo es el vigor de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: ¿Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>2. ¿Cómo es la dedicación de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: ¿Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>3. ¿Cómo es la absorción de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020?</p>	<p>Describir el Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Describir el vigor de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020</p> <p>2. Describir la dedicación de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020</p> <p>3. Describir la absorción de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: Caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020</p>	<p>El mero acto de medir un fenómeno para describirlo no requiere de hipótesis, por lo tanto, los estudios meramente descriptivos carecen de la misma.</p>	<p><b>ENGAGEMENT LABORAL</b></p>	<p><b>VIGOR</b></p> <p><b>DEDICACIÓN</b></p> <p><b>ABSORCIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Despliegue de energía</li> <li>➤ Sentido propositivo</li> <li>➤ Percepción de tiempo</li> <li>➤ Fortaleza física</li> <li>➤ Nivel de entusiasmo</li> <li>➤ Nivel de concentración</li> <li>➤ Nivel de motivación</li> <li>➤ Nivel de identificación</li> <li>➤ Nivel de compromiso</li> <li>➤ Respuesta a desafíos</li> <li>➤ Nivel de perseverancia</li> <li>➤ Nivel de conexión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Tipo de investigación</b> Enfoque metodológico cuantitativo-</li> <li>➤ <b>Nivel de investigación</b> Descriptivo</li> <li>➤ <b>Diseño</b> No experimental</li> <li>➤ <b>Población y muestra</b> 8 trabajadores de Florería Valentine – la muestra se considera a los 8 trabajadores</li> <li>➤ <b>Técnica</b> Encuesta</li> <li>➤ <b>Instrumentos</b> Ficha de encuestas</li> </ul>

#### **4.9. Principios éticos**

La investigación en curso se ajusta a las normativas éticas establecidas en la Universidad los Ángeles de Chimbote y códigos internacionales de buenas prácticas para realizar las intervenciones en el desarrollo de las investigaciones que se basa en los siguientes principios:

- a) Protección a las personas
- b) Beneficios y no maleficencia
- c) Justicia
- d) Integridad científica y
- e) Consentimiento informado y expreso.

Para realizar el estudio se procedió a solicitar la autorización de la dueña y Gerente General de florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020, explicando los motivos y fines de para llevar a cabo la investigación, los periodos correspondientes de la visitar a la empresa, las metodologías para preguntar a la persona que trabaja y la coordinación necesaria de los horarios para llevar acabo el estudio. Por otra parte, en el procedimiento de recolección de información bibliográfica se procedió con la correspondiente citación de los autores, respetando los derechos y origen de los documentos en desarrollo de las bases teóricas de la investigación.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

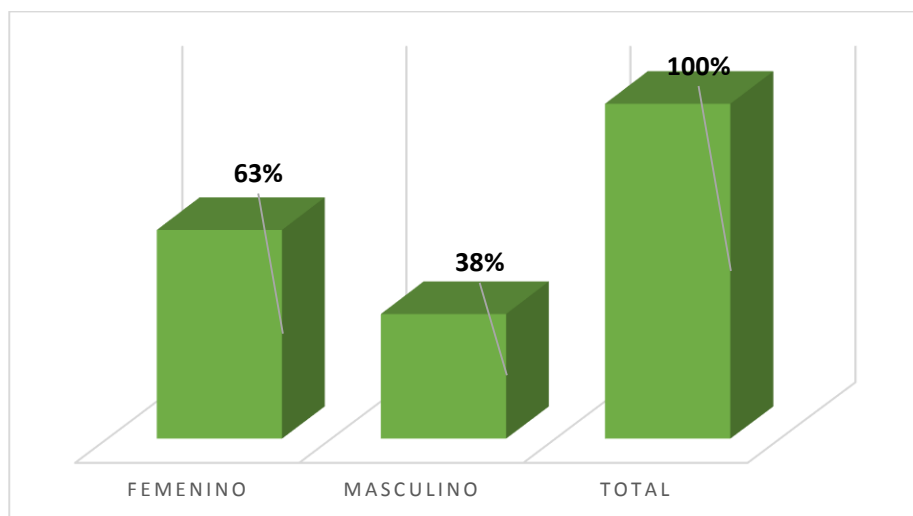
A continuación, se realiza la presentación de los resultados según los objetivos y/o dimensiones planteados en la investigación.

*Tabla 1. Género*

Categoría	frecuencia absoluta	frecuencia relativa	
	$f_i$	Proporción	%
Femenino	5	0.63	63%
Masculino	3	0.38	38%
<b>Total</b>	<b>8</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** Propia



*Figura 1. Género*

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 1 y Gráfico 1 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 63% son del género femenino y un 38% del género masculino.

Tabla 2. Edad de los trabajadores

Categoría	frecuencia absoluta	frecuencia relativa	
	fi	Proporción	%
Menores a 21 años	2	0.25	25%
22 a más años	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

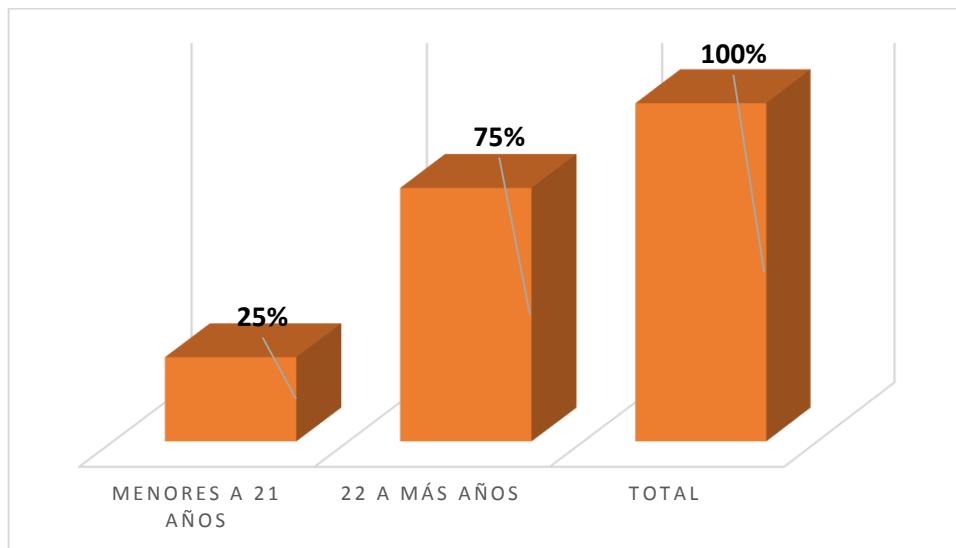


Figura 2. Edad de los trabajadores

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 2 y Gráfico 2 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 75% pertenecer al grupo de edad mayores de 22 años de edad y un 25% son del grupo menores 21 años de edad.

Tabla 3. Al realizar mi trabajo me siento lleno de energía.

Nivel de despliegue de energía	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	1	13%
Casi siempre	5	63%
Siempre	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

Elaboración: propia

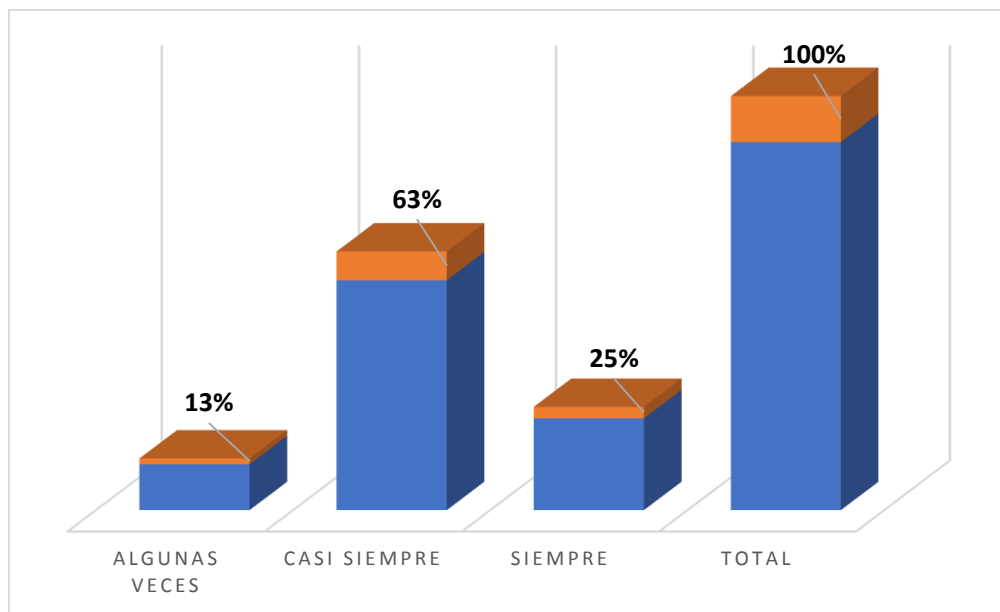


Figura 3. Al realizar mi trabajo me siento lleno de energía.

Elaboración: propia

**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 3, del total de los 8 trabajadores que representan el 100 %, un 63% casi siempre al realizar su trabajo se sienten lleno de energía, seguido el 25 % siempre se sienten lleno de energía y el 13% algunas veces al realizar su trabajo se sienten lleno de energía



Tabla 4. Al trabajar siento que estoy cumpliendo un propósito muy significativo

Nivel de sentido propositivo	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	1	13%
Casi siempre	2	25%
Siempre	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

Elaboración: propia

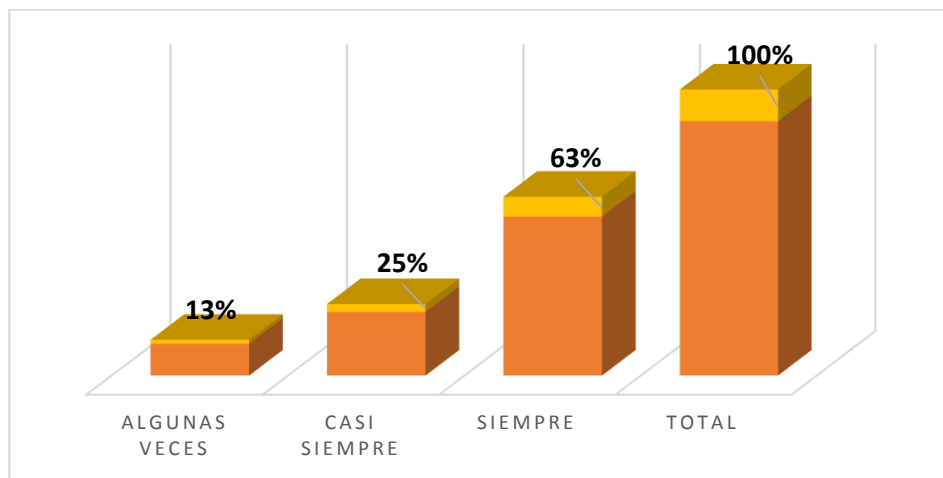


Figura 4. Al trabajar siento que estoy cumpliendo un propósito muy significativo

Elaboración: propia

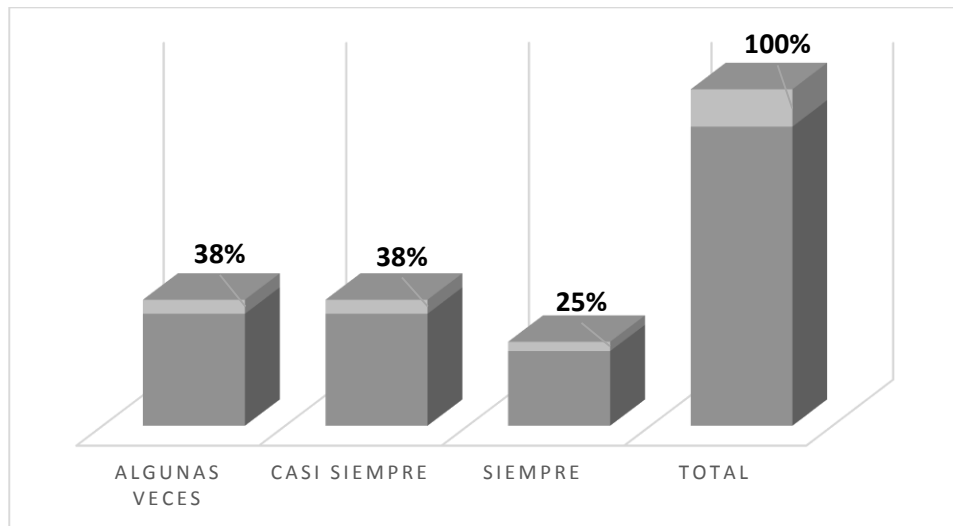
**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 4 del total de los 8 trabajadores que representan el 100 %, un 63% siempre al trabajar sienten que están cumpliendo un propósito significativo, seguido el 25 % casi siempre están cumpliendo un propósito y el 13% algunas veces sienten que están cumpliendo un propósito muy significativo.

*Tabla 5. El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando y me da ganas de seguir*

Nivel de percepción del tiempo	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	3	38%
Casi siempre	3	38%
Siempre	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

Elaboración: propia



*Figura 5. El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando y me da ganas de seguir*

Elaboración: propia

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 5, del total de los 8 trabajadores que representan el 100 %, un 38% algunas veces el tiempo se les pasa rápido cuando están trabajando, seguido el 38% casi siempre también el tiempo se le pasa rápido y el 25% siempre se les pasa el tiempo rápido cuando están trabajado y les da ganas de seguir haciendo.

Tabla 6. Soy vigoroso, fuerte en mi trabajo

Nivel de fortaleza física	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	1	13%
Casi siempre	2	25%
Siempre	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

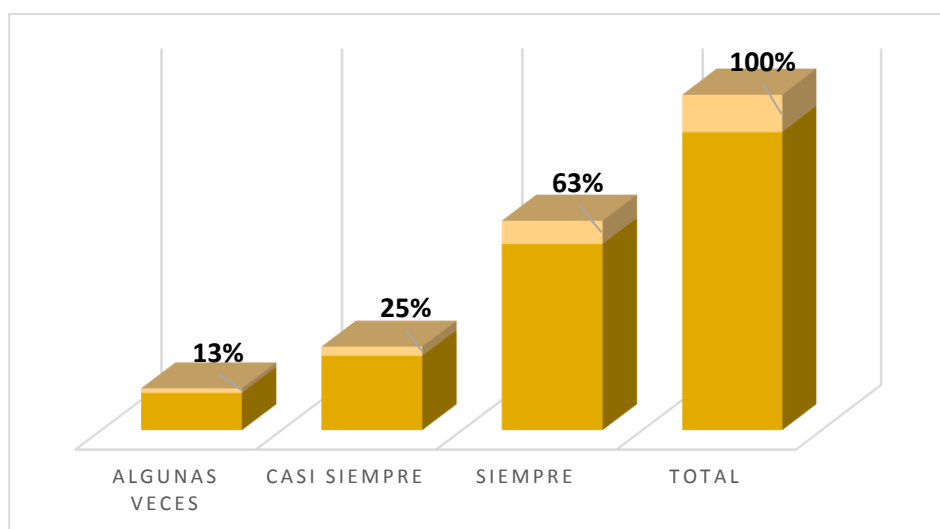


Figura 6. Soy vigoroso, fuerte en mi trabajo

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 6, del total de los 8 trabajadores que representan el 100 %, un 63% siempre son vigorosos y fuertes en su trabajo, seguido el 25 % son vigorosos y fuertes y el 13% algunas veces son vigorosos y fuertes en su trabajo.

Tabla 7. Nivel de vigor

Nivel de vigor	frecuencia absoluta	frecuencia relativa	
	fi	Proporción	%
Algunas veces	2	0.19	19%
Casi siempre	3	0.38	38%
Siempre	3	0.44	44%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

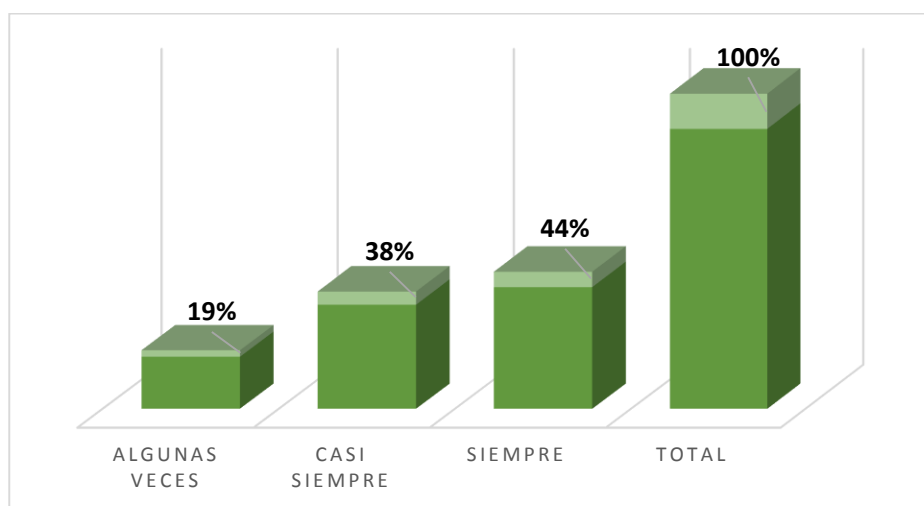


Figura 7. Nivel de vigor

Elaboración: propia

**Interpretación:** en la Tabla 7 y Gráfico 7 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 44% siempre tienen vigor al realizar su trabajo, un 38% casi siempre tienen vigor al realizar su trabajo y un 19% tienen algunas veces vigor al realizar su trabajo.

Tabla 8. Estoy muy entusiasmado con el trabajo que realizo

Nivel de entusiasmo	frecuencia relativa	
	frecuencia absoluta	
	fi	%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	38%
Siempre	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

Elaboración: propia

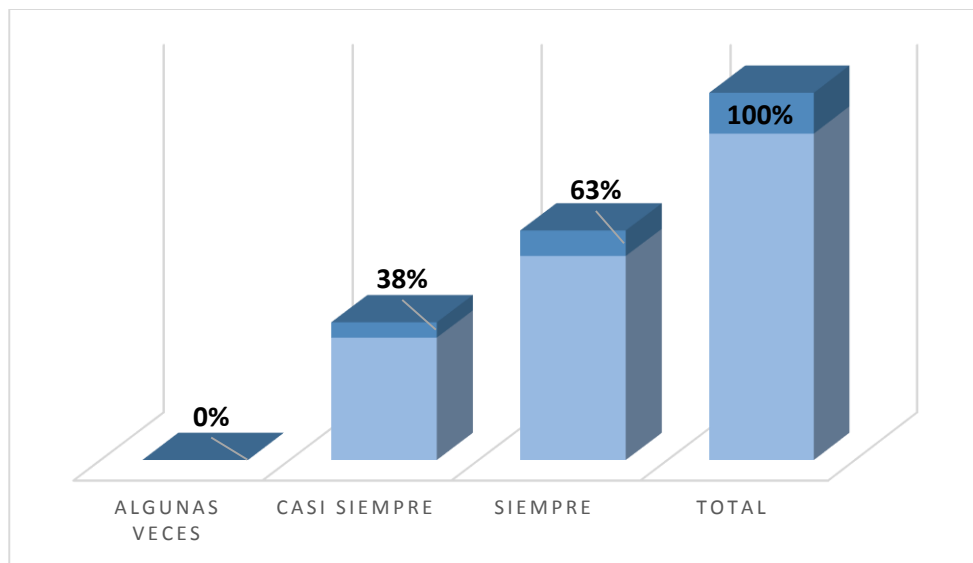


Figura 8. Estoy muy entusiasmado con el trabajo que realizo

Elaboración: propia

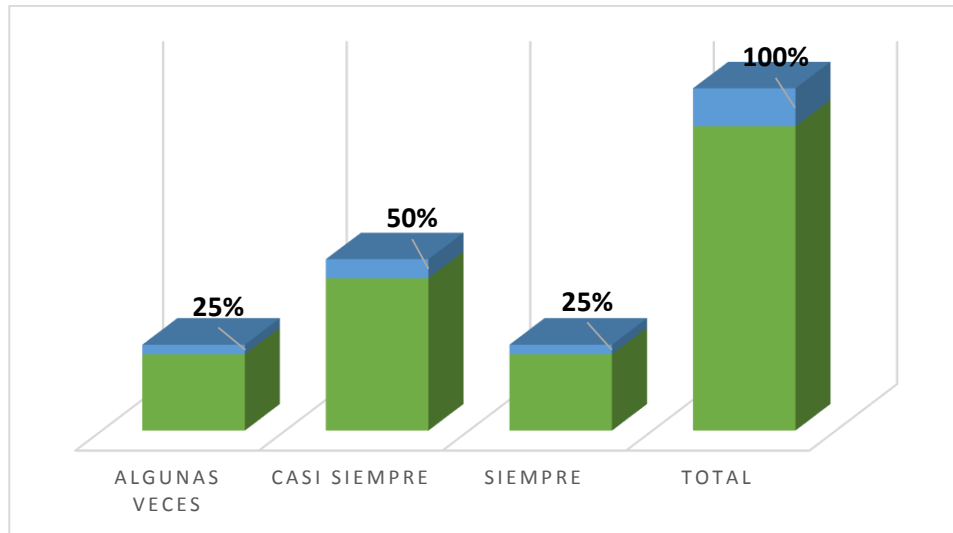
**Interpretación:** en la Tabla 8 y Gráfico 8 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 63% siempre sienten entusiasmado con el trabajo que realizan, seguido el 38% casi siempre están entusiasmado con el trabajo que realizan y el 0% algunas veces se sienten entusiasmado con el trabajo que realizan.

*Tabla 9. Me concentro en el trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a mi alrededor*

Nivel de concentración	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	2	25%
Casi siempre	4	50%
Siempre	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia



*Figura 9. Me concentro en el trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a mi alrededor*

**Elaboración:** propia

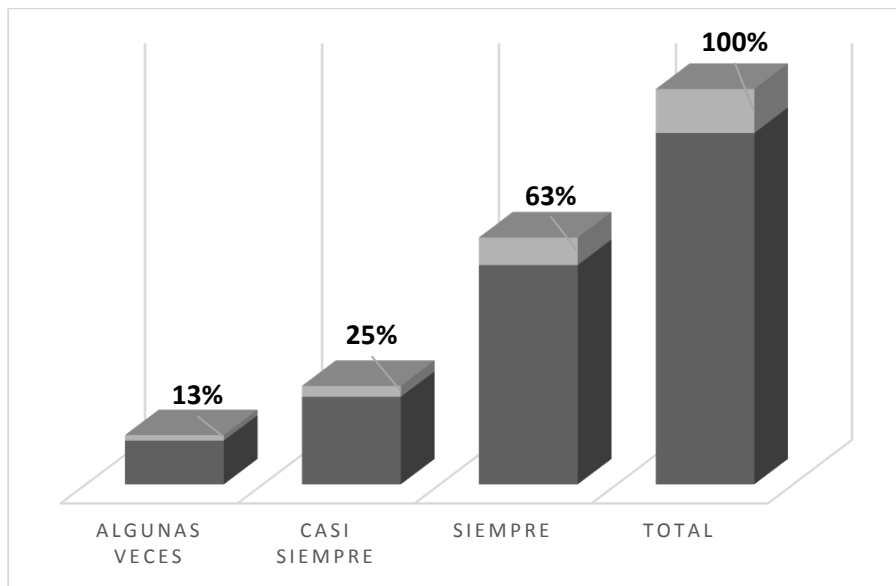
**Interpretación:** en la Tabla 9 y Gráfico 9 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 50% casi siempre se concentran en el trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a su alrededor, seguido el 25% algunas veces se concentran y el 25% siempre se concentran en el trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a su alrededor.

*Tabla 10. Mi trabajo es inspirador para seguir adelante con mi vida*

Nivel de autorrealización	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	1	13%
Casi siempre	2	25%
Siempre	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia



*Figura 10. Mi trabajo es inspirador para seguir adelante con mi vida*

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 10 y Gráfico 10 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 63% siempre su trabajo es inspirador para seguir adelante con sus vidas, seguido el 25% casi siempre su trabajo es inspirador y el 13 % algunas veces su trabajo es inspirador para seguir adelante con su vida.

Tabla 11. Al despertar en la mañana, tengo ganas de ir al trabajo

Nivel de motivación	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	1	25%
Casi siempre	2	50%
Siempre	5	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

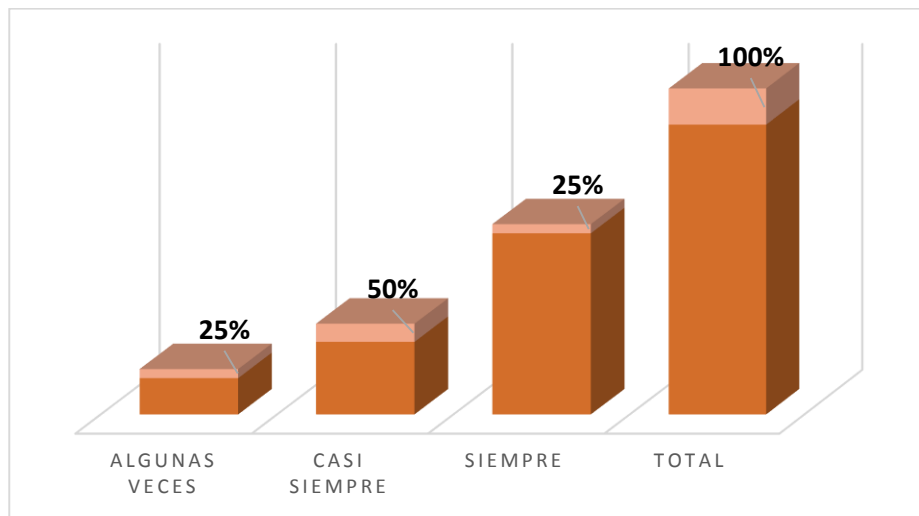


Figura 11. Al despertar en la mañana, tengo ganas de ir al trabajo

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 11 y Gráfico 11 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 50% casi siempre en la mañana tienen ganas de ir al trabajo, seguido el 25% algunas veces y el 25% al despertar en la mañana tienen ganas de ir a trabajar.



Tabla 12. Estoy orgulloso con el trabajo que realizo aquí

Nivel de identificación	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	1	13%
Siempre	7	88%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

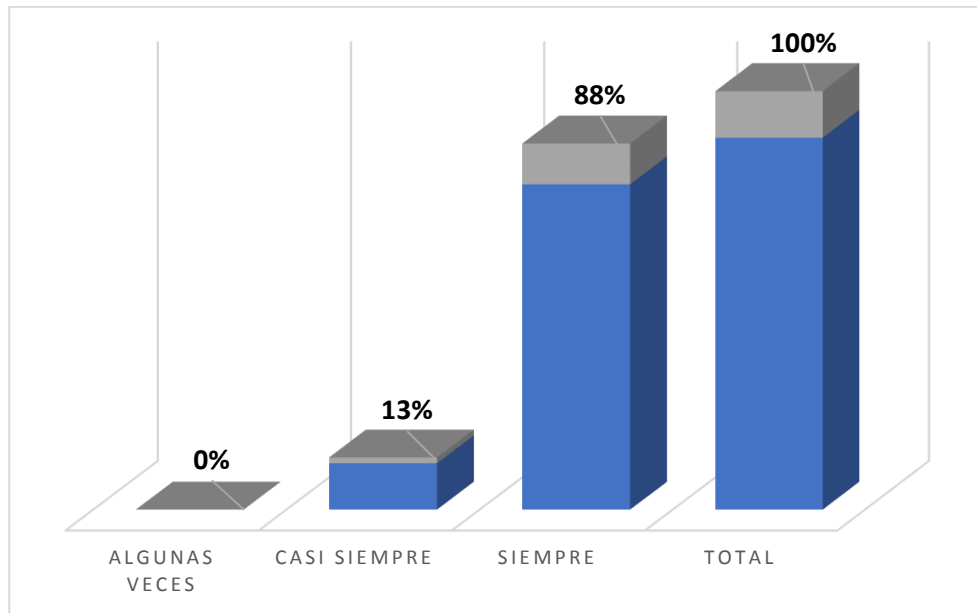


Figura 12. Estoy orgulloso con el trabajo que realizo aquí

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 12 y Gráfico 12 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 88% siempre están orgullosos con el trabajo que realizan, seguido el 13% casi siempre están orgullosos y el 0% algunas veces están orgullosos con el trabajo que realizan en la florería.

Tabla 13. Nivel de dedicación

Nivel de dedicación	frecuencia absoluta fi	Porcentaje de trabajadores	frecuencia relativa
		Proporción	%
Algunas veces	1	0.10	10%
Casi siempre	3	0.30	30%
Siempre	5	0.60	60%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

Elaboración: propia

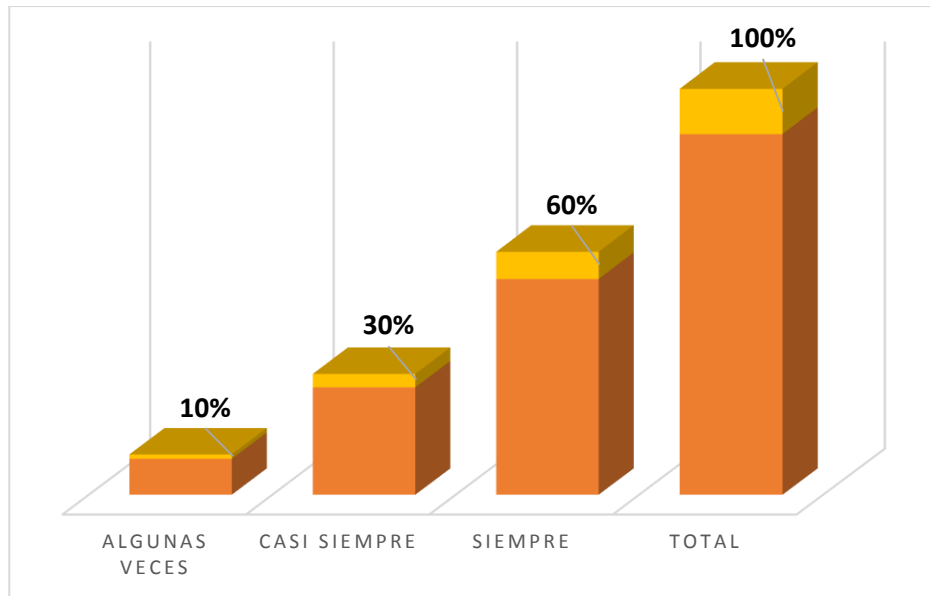


Figura 13. Nivel de dedicación

Elaboración: propia

**Interpretación:** en la Tabla 13 y Gráfico 13 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 60% siempre son dedicados al trabajo, seguido de un 30% que casi siempre son dedicados y un 10% que algunas veces son dedicados a su trabajo.

Tabla 14. Estoy comprometido con el trabajo que realizo

Nivel de compromiso	frecuencia absoluta fi	frecuencia relativa %
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	1	13%
Siempre	7	88%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

Elaboración: propia

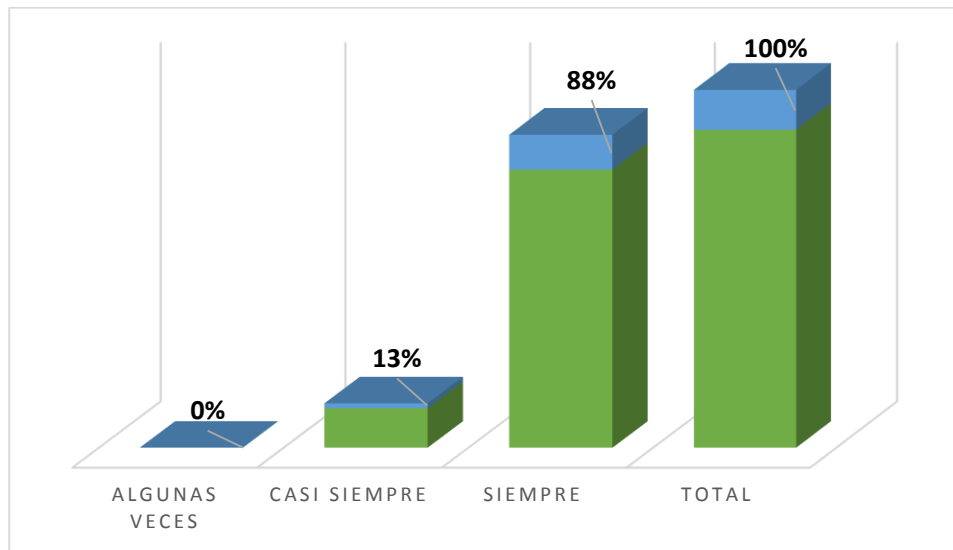


Figura 14. Estoy comprometido con el trabajo que realizo

Elaboración: propia

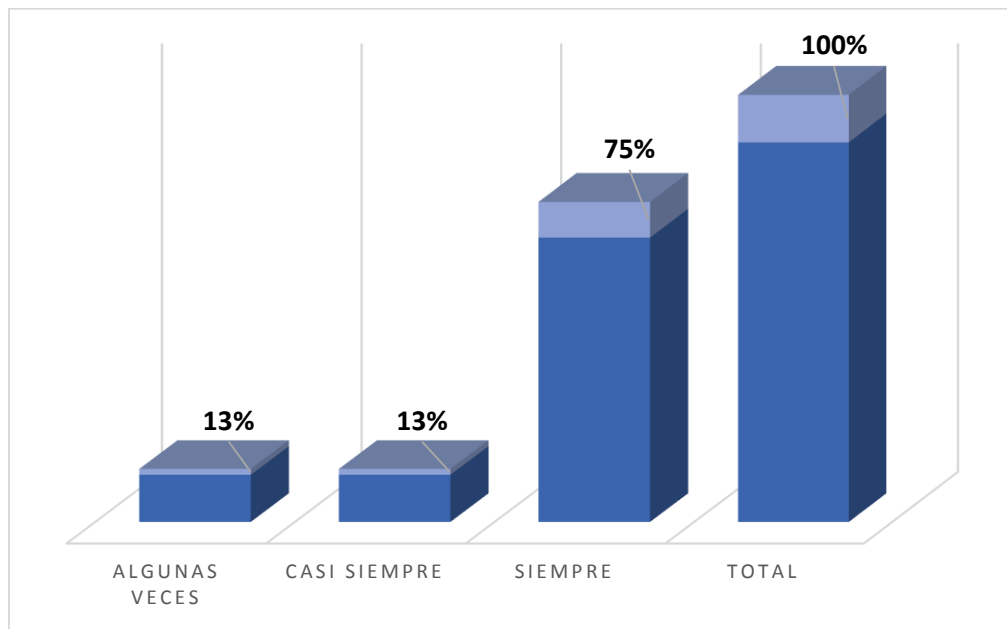
**Interpretación:** en la Tabla 14 y Gráfico 14 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 88% siempre están comprometidos con el trabajo que realizan, seguido el 13 % casi siempre están comprometidos con su trabajo y el 0% algunas veces están comprometidos con el trabajo que realizan.

*Tabla 15. Mi trabajo me plantea nuevos desafíos para mejorar*

Nivel de respuesta a desafíos	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	1	13%
Casi siempre	1	13%
Siempre	6	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia



*Figura 15. Mi trabajo me plantea nuevos desafíos para mejorar*

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 15 y Gráfico 15 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 75% siempre su trabajo les plantea nuevos desafíos para mejorar, seguido el 13% algunas veces su trabajo les plantea nuevos desafíos y el 13% casi siempre les plantea nuevos desafíos para mejorar.

Tabla 16. Soy perseverante al asumir responsabilidades en mi trabajo

Nivel de perseverancia	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	2	25%
Siempre	6	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

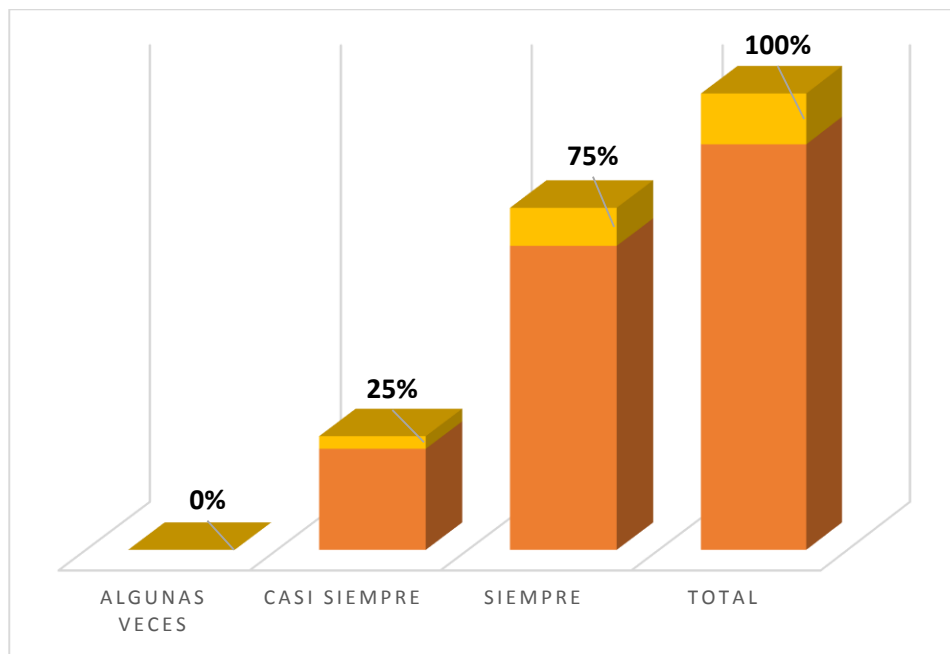


Figura 16. Soy perseverante al asumir responsabilidades en mi trabajo

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 16 y Gráfico 16 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 75% siempre son perseverantes al asumir responsabilidades en su trabajo, seguido el 25% casi siempre son perseverantes al asumir responsabilidades y el 0% algunas veces son perseverantes al asumir responsabilidades en su trabajo.

Tabla 17. Me cuesta desconectarme de mi trabajo

Nivel de conexión al trabajo	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	3	38%
Casi siempre	3	38%
Siempre	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

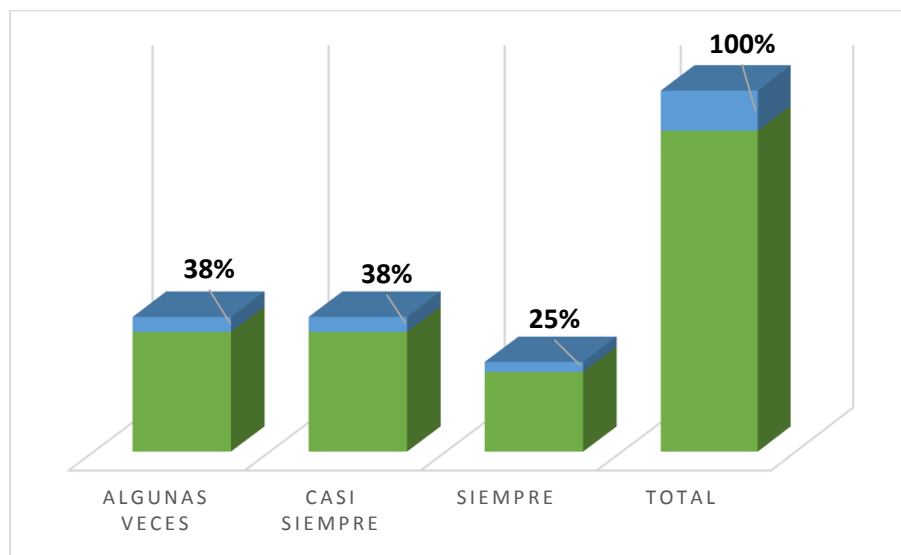


Figura 17. Me cuesta desconectarme de mi trabajo

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 17 y Gráfico 17 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 38% algunas veces les cuesta desconectarse de su trabajo, seguido el 38% casi siempre les cuesta desconectarse de su trabajo y el 25 % les cuesta desconectarse de su trabajo.

Tabla 18. Aun en situaciones difíciles me encanta trabajar

Nivel de resiliencia	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
	fi	%
Algunas veces	1	13%
Casi siempre	3	38%
Siempre	4	50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

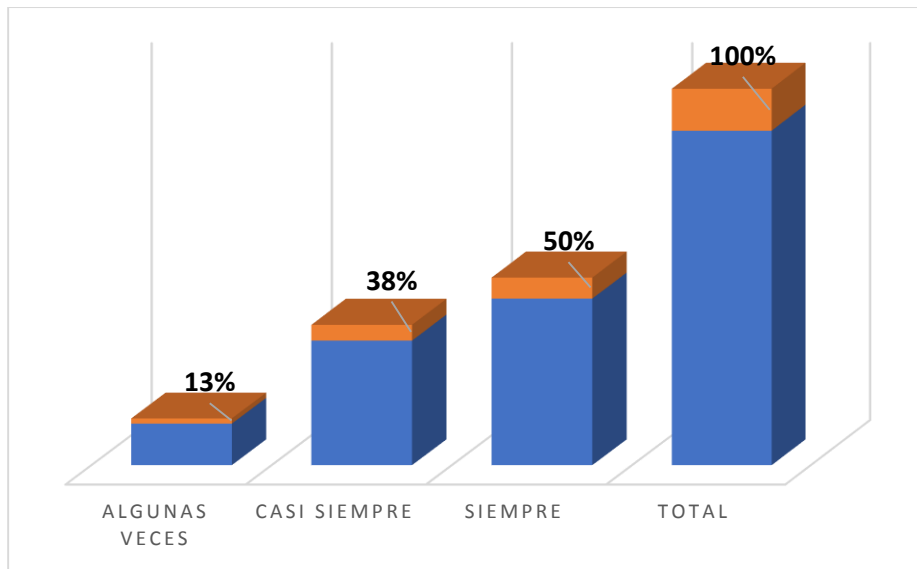


Figura 18. Aun en situaciones difíciles me encanta trabajar

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 17 y Gráfico 17 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 50% siempre aun en situaciones difíciles les encanta trabajar, seguido el 38% casi siempre y el 13% algunas veces aun en situaciones difíciles les encanta trabajar.

Tabla 19. Nivel de absorción

Nivel de absorción	frecuencia absoluta fi	frecuencia relativa	
		Proporción	%
Algunas veces	1	0.13	13%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	5	0.63	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

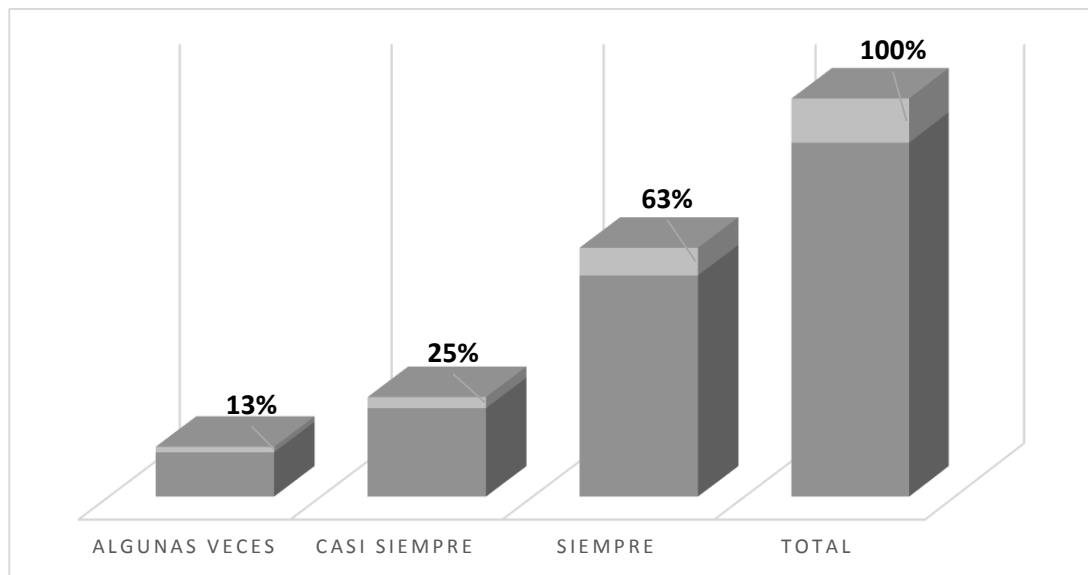


Figura 19. Nivel de absorción

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 19 y Gráfico 19 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 63% de los trabajadores siempre están absortos en realizar su trabajo, un 25% casi siempre lo están y un 13% solo algunas veces están absortos al realizar su trabajo.



Tabla 20. Nivel de engagement laboral

Engagement laboral	Frecuencia absoluta fi	Frecuencia relativa	
		Proporción	%
Algunas veces	1	0.14	14%
Casi siempre	3	0.31	31%
Siempre	4	0.55	55%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario aplicada a los trabajadores de la florería Valentine

**Elaboración:** propia

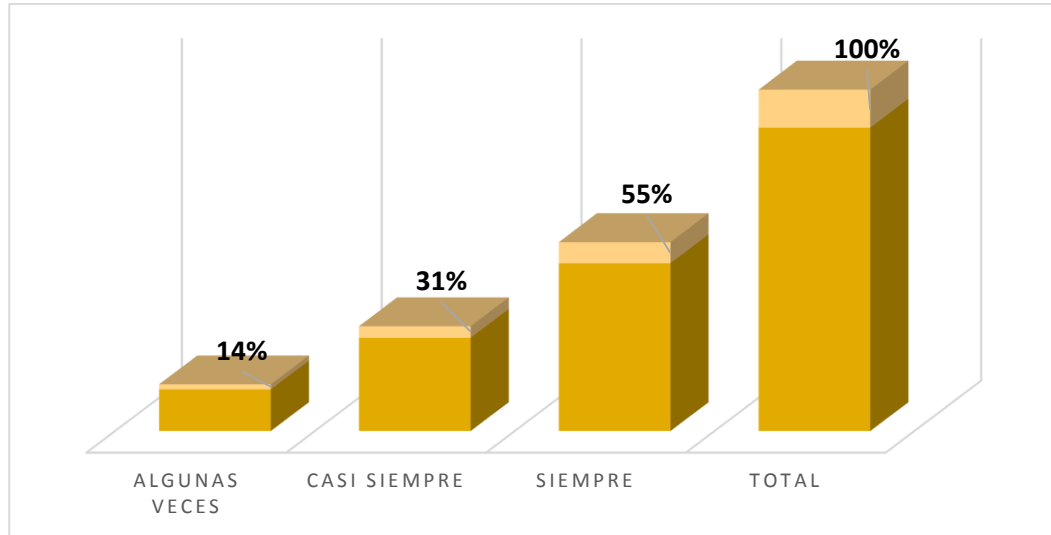


Figura 20. Nivel de engagement laboral

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** en la Tabla 20 y Gráfico 20 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 55% siempre muestran Engagement laboral, un 31 casi siempre muestran Engagement laboral y un 14% algunas veces muestran Engagement laboral.

## 5.2. Análisis de Resultados

- **Dimensión vigor**

En la Tabla 7 y Gráfico 7 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 44% siempre tienen vigor al realizar su trabajo, un 38% casi siempre tienen vigor al realizar su trabajo y un 19% tienen algunas veces vigor al realizar su trabajo. Al respecto Pongo (2017), halló un resultado similar, cuando un pero solo un 50% de los trabajadores de las Mype del rubro ferretería del distrito Huancabamba – Piura realizan los trabajos con energía o vigor. Por otra parte, Córdoba (2015), muestra su hallazgo un alto nivel de vigor de los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla – Guatemala. Además, agrega, aquellas que tienen un nivel alto de vigor, se caracterizan por la fuerza de voluntad y el esfuerzo para cumplir con las tareas de sus actividades laborales y gran capacidad de vencer las dificultades. Al respecto, Salcedo (2013), manifiesta que los trabajadores tienen bajos niveles de depresión y ansiedad, desarrollando buena condición física, frente a aquellos trabajadores que presentan bajos niveles de burnout, padecen de un predominio de emociones negativas.

- **Dimensión dedicación**

En la Tabla 13 y Gráfico 13 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 60% siempre son dedicados al trabajo, seguido de un 30% que casi siempre son dedicados y un 10% que algunas veces son dedicados a su trabajo. En un estudio similar, Ruiz (2019), encontró que un 46.4% de los trabajadores de la empresa Campo sol S.A. Piura tienen un nivel medio de engagement laboral, seguido de un 25% de los trabajadores se hallan comprometidos en su dedicación con la organización. Al respecto, Córdoba (2015), señala que los colaboradores que muestran alto nivel de dedicación, se involucran completamente con las actividades que realizan en el trabajo. Por otra parte, Granados, (2015) afirma que, para

incrementar el nivel de Engagement en dedicación, se hace necesarias las estrategias de inclusión individual, basado en actividades cognitivo, conductual y volitivo en intervención a nivel organizacional.

- **Dimensión absorción**

En la Tabla 19 y Gráfico 19 se observa, del total 8 trabajadores que representa el 100% de los encuestados, un 63% de los trabajadores siempre están absortos en realizar su trabajo, un 25% casi siempre lo están y un 13% solo algunas veces están absortos al realizar su trabajo. Por otra parte, Granados (2015), encontró una absoción de nivel alto (rango entre 4.21 y 5.33), en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la Republica – Colombia , cuyo indicador es favorable en la productividad y bienestar de los empleados y además señala que la puntuación de la dimensión vigor tuvo la más alta puntuación, siendo la más baja la absorción, cosa que no coincide con los resultados de la presente investigación, ya que el vigor es su nivel siempre es 44% y la absorción es 63% la absorción. Pero este hecho, puede ser debido a que su investigación se desarrolló en ámbito público, que generalmente los trabajadores muchas veces se limitan a cumplir las tareas y horarios, pocas veces pueden estar absortos con las responsabilidades del trabajo, en cambio en una empresa privada la realidad es diferente. Por su parte, Córdoba (2015), encontró que los colaboradores que muestran alto nivel de absorción se caracterizan por la alta concentración al realizar el trabajo, con un desempeño efectivo respecto a las metas, mostrando una concentración y absorción al realizar la actividad laboral.

### 5.3. Propuesta de mejora

Tabla 21. Problemas encontrados y propuesta de mejora

Problemas encontrados	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
<p>El un 45% de los trabajadores que requieren de la implementación de un Programa de Engagement laboral que se dividen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encontró, un 56% tienen vigor de casi siempre a algunas veces</li> <li>• Se encontró, un 40% son casi siempre o algunas veces dedicados</li> <li>• Se encontró, un 37% están casi siempre y algunas veces absortos en realizar su trabajo,</li> </ul>	<p>Las causas son diversas, tal como se establece en los indicadores de los resultados para cada dimensión presentada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación del vigor como fortaleza física, sentido propositivo, despliegue de energía y percepción del tiempo al realizar los trabajos.</li> <li>• Incremento de la dedicación con nivel de entusiasmo, concentración, autorrealización, motivación e identificación del trabajador con la empresa.</li> <li>• Condiciones para para mejorar el nivel de absorción de los trabajadores respecto al compromiso, respuesta a los desafíos, perseverancia, conexión y resiliencia al cumplir sus actividades en la empresa.</li> </ul>	<p>La propietaria</p>

## **PLAN DE *CAPACITACIÓN DE ENGAGEMENT LABORAL EN LA FLORERÍA VALENTINE***

### *A. Objetivos.*

- Desarrollar taller de capacitación de Engagement Laboral en la florería Valentine

### *B. Resultados*

- Los 8 trabajadores de los trabajadores la florería Valentine tiene Engagement Laboral y asumen su compromiso de un trabajo.
- La propietaria (Gerente) de la florería Valentine aplica correctamente las dimensiones del Engagement Laboral a su personal.

### *C. Beneficiarios*

- Directos: Los 8 trabajadores y la propietaria de la florería Valentine mejoran su compromiso laboral.
- Indirectos: Los clientes o compradores en la florería Valentine que experimentan una atención bajo el factor engagement.

### *D. Lugar y fecha de ejecución*

- El proyecto se intervendrá en Jr. Asamblea N° 485, cuarta cuadra, en la tienda principal de la florería Valentine.
- El taller se va llevarse a cabo el sábado 19 de diciembre del año 2020

*E. Personal requerido y funciones*

**La responsable: La propietaria**

- Que se encargará de coordinar la organización y prever todos los detalles en la realización del taller
- Coordinará las actividades con el especialista, asegurándose el cumplimiento de los horarios.
- Se encargará de verificar el desarrollo del taller y tomar la evaluación correspondiente al final del taller.

**El especialista: La tesista**

- Desarrollará el taller del “Taller de capacitación de Engagement Laboral en la florería Valentine”
- Elaborar la hoja de trabajo y demás materiales complementarios
- Desarrollar programación pedagógica para el desarrollo de la temática propuesta
- Respetar y hacer respetar el horario programado
- Acudir a las indicaciones de la propietaria para maximizar beneficios
- Aplicar a al taller una post- evaluación, para verificar el cumplimiento de las metas

*F. Contenido temático del taller*

En el taller se desarrollará de la siguiente manera:

- Aplicación del vigor como fortaleza física, sentido propositivo, despliegue de energía y percepción del tiempo al realizar los trabajos.
- Incremento de la dedicación con nivel de entusiasmo, concentración, autorrealización, motivación e identificación del trabajador con la empresa.
- Condiciones para para mejorar el nivel de absorción de los trabajadores respecto al compromiso, respuesta a los desafíos, perseverancia, conexión y resiliencia al cumplir sus actividades en la empresa.

#### G. Metodología.

Dinámica participativa, exposición aplicada al contexto y la vivencia de los trabajadores que principalmente son jóvenes. Con espacios de motivación interactiva según su nivel de atención y programación temática del taller, reforzado por el uso de presentaciones en diapositivas.

#### H. Programa de actividad

TIEMPO	CONTENIDO	MATERIALES	RESPONSABLE
8:00 a 8:10 am	Presentación	Proyector/ Diapositiva. Título del taller	La propietaria
8:11 a 8:30 am	Motivación	Dinámica de grupos	Especialista
8:31 a 9:20 am	Desarrollo del contenido temático del taller	Proyector / y hoja de trabajo	Especialista
9:21 a 9:30 am	Descanso	Refrigerio	Responsable del proyecto
9:31 a 10:00 am	Taller practico	Papelotes y plumones	Especialista y responsable
10:01 a 10:40 am	Desarrollo del contenido temático del taller	Papelotes trabajados	Especialista

10:41 a 11:30 am	Retroalimentación y recomendación	Papelote e intercambio de experiencias	Especialista
11:31 min	Evaluación salida	Cuestionario de encuesta	Especialista
12:00 mm	Almuerzo de confraternidad con todos los trabajadores		Responsable

- El taller va llevarse a cabo en 4 horas

#### I. Presupuesto

Item	Descripción	Unidad	Cantidad	C/ Unit.	C. Pacial
<b>1</b>	<b>Personal</b>				
1.1	Especialista	Profesional	1	0	0.00
<b>2</b>	<b>Insumo</b>				
2.1	Almuerzo	Unidad	8	15	120.00
2.2	Refrigerio	Unidad	9	5	45.00
<b>3</b>	<b>Material de trabajo</b>				
3.1	Papelotes	Unidad	8	0.5	4.00
3.2	Plumones	Unidad	3	3	9.00
3.3	Cartulina colores	Unidad	4	1	4.00
3.4	Guía del participante	Unidad	8	2	16.00
3.5	Lapiceros	Unidad	8	1	8.00
3.6	Alquiler de data	Unidad	1	40	40.00
<b>TOTAL</b>					<b>246.00</b>

- El costo será asumido en su totalidad por la propietaria de la florería Valentine

#### J. Evaluación

La evaluación se llevará a cabo inmediatamente luego del taller y se tomarán las medidas correctivas. En caso que algunos aspectos del Engagement aun falten mejorar, a la propietaria deberá tomar la programación de otra actividad para mejorar las capacidades relaciones a estos aspectos.



## **VI. Conclusiones**

- En conclusión, un 55% de los trabajadores de la florería Valentine, siempre muestran Engagement laboral, un 31% casi siempre muestran Engagement laboral y un 14% algunas veces muestran Engagement laboral. De los resultados descritos, la florería Valentine tiene Engagement laboral de nivel medio a alto, lo que sitúa a la empresa en una posición considerable de compromiso con su personal, quedando pendiente un 45% de los trabajadores que requieren de la implementación de un Programa de Engagement laboral.
- Se encontró, un 44% de los trabajadores de la florería Valentine, siempre tienen vigor al realizar su trabajo, un 38% casi siempre tienen vigor al realizar su trabajo y un 19% tienen algunas veces vigor al realizar su trabajo. El vigor se manifiesta en fortaleza física, sentido propositivo, despliegue de energía y percepción del tiempo al realizar los trabajos.
- Se encontró, un 60% de los trabajadores de la florería Valentine, siempre son dedicados al trabajo, seguido de un 30% que casi siempre son dedicados y un 10% que algunas veces son dedicados a su trabajo. La dedicación se muestra en el nivel de entusiasmo, concentración, autorrealización, motivación e identificación del trabajador con la empresa.
- Se encontró, un 63% de los trabajadores de la florería Valentine, siempre están absortos en realizar su trabajo, un 25% casi siempre lo están y un 13% solo algunas veces están absortos al realizar su trabajo. La absorción de los trabajadores se muestra en nivel de compromiso, respuesta a los desafíos, perseverancia, conexión y resiliencia al cumplir sus actividades en la empresa.

## **Aspectos complementarios**

En referencia los aspectos complementarios de la presente investigación se hacen las recomendaciones pertinentes a la Gerencia de la florería Valentine, en los siguientes términos:

- La gerencia debe implementar un plan anual de capacitaciones del personal, entre ellas incluir el Engagement Laboral como una variable importante, para ello debe asignar un determinado presupuesto que no debe ser considerada como un gasto, sino como una inversión recuperable en el talento del personal.
- La gerencia deberá implementar también una serie de incentivos motivantes para fortalecer el vigor de los trabajadores. Entre estos incentivos puede ser un vale al mejor trabajador en el gimnasio para conservar su salud y algún implemento deportivo a fin de motivar la práctica de estas actividades físicas.
- La gerencia puede considerar la evaluación de sus trabajadores con el instrumento aplicado en la presente investigación, para ir monitoreando el nivel del engagement en las actividades laborales de los trabajadores de manera semestral y establecer políticas de mejora del personal en caso de ser necesaria.

## Referencia Bibliografía

- Bakker, A., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). *Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo*. *Ciencia & Trabajo*, 13(41), 135–142.
- Calderón, E. (2019). *Engagement laboral y rotación de personal en el área administrativa de una empresa constructora, Ate, 2019* [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15483>
- CepymeNews. (2018). *Motivación de Google a sus empleados*. 04 de Octubre; <http://www.upthemedias.com>. <https://cepymenews.es/asi-google-motiva-empleados/>
- Contreras, C. A. (2015). *Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México*. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 37–42. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000100008>
- Córdoba, N. J. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla – Guatemala*. (Vol. 66) [Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Deloitte Perú. (2017). *Tendencias Globales de Capital Humano: Liderando en el nuevo mundo del trabajo* (p. 60). <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>
- Esan Business. (2018). *Perú es el país con mayor espíritu emprendedor de la región LATAM y el quinto a nivel mundial*. 03 Julio. <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2018/07/peru-es-el-pais-con-mayor-espiritu-emprendedor-de-la-region-latam-y-el-quinto-a-nivel-mundial/>
- Espinosa, E. (2018). *La hipótesis en la investigación*. *Mendive Revista de Educación*, 16(1), 132. <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Granados, C. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la Republica - Colombia* [Universidad Nacional Abierta -

- Bogotá]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3464/40394610.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HILL Interamerica SA (ed.); Sexta, Issue 1).  
<https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Jaik, A., & Cárdenas, J. (2014). *Engagement. Ilusión por el trabajo. Un modelo teórico-conceptual*. In Red Durando de Investigación Educativos A.C. (Ed.), *Conservation Genetics* (Primera, Vol. 10, Issue 5). <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>
- Juárez, A. (2015). *Engagement Laboral, Una Concepción Científica: Entrevista Con Wilmar Schaufeli*. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 187–194.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a02v21n2.pdf>
- Marcantonio, C. (2017). *Concepto y alcance del término engagement*. *Revista Argentina de Investigación En Negocios*, 3(2015), 81–89.  
<http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/download/v3n2-2a7/10759>
- Mendoza, L., & Estrada, W. (2016). *El engagement : teoría y nociones*. 3, 35–46.
- Moreno, A., & Velásquez, A. (2012). *El engagement : un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones*. Universidad de La Sabana, 21.
- Ñaupá, S., & Arística, S. (2019). *Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019* [Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2065/Soledad\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2065/Soledad_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J., & Merino, M. (2019). *Definición de engagement. Significado y Concepto*. Actualizado. <https://definicion.de/engagement/>
- Reategui, A., Vértiz, A., Rios, A., Falco, C., & Guevara, E. (2018). *MYPEqueña empresa crece. Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa*. In *Proinversión*.

- Robinson, J. (2020, April). *Los 3 motores del compromiso de los empleados*.  
<https://www.worktolive.info/blog/bid/354012/The-3-Engines-of-Employee-Engagement>
- Rodríguez, R., Martínez, M., & Sánchez, I. (2014). *Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico*. *Universitas Psychologica*, 13(4), 4–12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.appu>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2011). *El Engagement en el trabajo. cuando el trabajo se convierte en pasión* (Alianza Editorial (ed.); Segunda).
- Salcedo, M. P. (2013). *El Papel del engagement en la dirección de una Pyme* [Universidad Nacional de Cuyo de Argentina, Facultad de Ciencias Económicas].  
[http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf)
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *Escala de compromiso laboral UWES*. 60.  
[https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test_manual_UWES_English.pdf)
- Sunat. (2019). *Ser emprendedor ¿Que beneficios tengo?* 19 de Febrero.  
<https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tanuja, A. (2020). *Calidad de vida laboral (QWL): naturaleza, alcance e importancia*. 21 Enero. <https://www.businessmanagementideas.com/notes/management-notes/employee-motivation/quality-of-work-life-qwl-nature-scope-and-importance/5077>
- Valdez, H., & Cynthia, M. (2011). *UWES Manual. Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Wickham, N. (2020). *¿Por qué es importante la participación de los empleados? 14 beneficios respaldados por la investigación*. 5 de Julio.  
<https://www.quantumworkplace.com/future-of-work/14-benefits-of-employee-engagement-backed-by-research>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Encuesta

### Anexo 3. Cuestionario de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: "Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: caso florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020"

Se le agradece por su colaboración, así como por su valiosa información, que será tratada de forma reservada y confidencial.

Instrucciones: marque con un aspa (x) solo un cuadro por cada pregunta planteada.

Sexo:  Femenino ( ) Masculino

Indique su rango de edad.

( ) 16 a 18 años ( ) 19 a 21 años  22 años a mas

ESCALA DE VALORACION				
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	VALORACION				
<b>VARIABLE I: ENGAGEMENT LABORAL</b>						
<b>DIMENSION I: VIGOR (despliegue de energía, sentido propositivo, percepción de tiempo y fortaleza física)</b>						
1	¿Al realizar mi trabajo me siento lleno de energía?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
2	¿Al trabajar siento que estoy cumpliendo un propósito muy significativo?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
3	¿El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando y me da ganas de seguir haciendo?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
4	¿Soy vigoroso, fuerte en mi trabajo?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5
<b>DIMENSION 2: DEDICACION (nivel de entusiasmo, nivel de concentración, nivel de motivación y nivel de identificación)</b>						
1	¿Estoy muy entusiasmado con el trabajo que realizo?	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5

2	¿Me concentro en que trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a mi alrededor?	1	2	<del>3</del>	4	5
2.1	¿Mi trabajo es inspirador para seguir adelante con mi vida?	1	2	3	4	<del>5</del>
3	¿Al despertar en la mañana, tengo ganas de ir al trabajo?	1	2	3	<del>4</del>	5
4	¿Estoy orgulloso con el trabajo que realizo aquí?	1	2	3	4	<del>5</del>
<b>DIMENSION 3: ABSORCION (nivel de compromiso ,respuesta de desafíos, nivel de perseverancia y nivel de conexión)</b>						
1	¿Estoy comprometido con el trabajo que realizo?	1	2	3	<del>4</del>	5
2	¿Mi trabajo me plantea nuevos desafíos para mejorar?	1	2	3	4	<del>5</del>
3	¿Soy perseverante al asumir responsabilidades en mi trabajo?	1	2	3	<del>4</del>	5
4	¿Me cuesta desconectarme de mi trabajo?	1	2	<del>3</del>	4	5
4.1	¿Aun en situaciones difíciles me encanta trabajar?	1	2	3	<del>4</del>	5



## Anexo 2. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### FORMATO DE VALIDACION POR LOS EXPERTOS

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACION									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINSTRACIÓN									
TITULO:									
“ENGAGEMENT LABORAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE FLORERIAS: CASO FLORERIA VALENTINE DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2020 ”									
AUTOR:									
ROJAS VILA MERLY CINDY									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACION							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
ioe	<b>DIMENSION 1: VIGOR (despliegue de energía, sentido propositivo, percepción de tiempo y fortaleza física)</b>								
1	¿Al realizar mi trabajo me siento lleno de energía?	X			X	X			X
2	¿Al trabajar siento que estoy cumpliendo un propósito muy significativo?	X			X	X			X
3	¿El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando y me da ganas de seguir haciendo?	X			X	X			X
4	¿Soy vigoroso, fuerte en mi trabajo?	X			X	X			X
	<b>DIMENSION 2: DEDICACION (nivel de entusiasmo, nivel de concentración, nivel de motivación y nivel de identificación)</b>								
1	¿Estoy muy entusiasmado con el trabajo que realizo?	X			X	X			X
2	¿Me concentro en el trabajo dejando a un lado todo lo que pasa a mi alrededor?	X			X	X			X
3	¿Mi trabajo es inspirador para seguir adelante con mi vida?	X			X	X			X
4	¿Al despertar en la mañana, tengo ganas de ir al trabajo?	X			X	X			X
5	¿Estoy orgulloso con el trabajo que realizo aquí?	X			X	X			X
	<b>DIMENSION 3: ABSORCION (nivel de compromiso, respuesta de desafíos, nivel de perseverancia y nivel de conexión)</b>								
1	¿Estoy comprometido con el trabajo que realizo?	X			X	X			X
2	¿Mi trabajo me plantea nuevos desafíos para mejorar?	X			X	X			X
3	¿Soy perseverante al asumir responsabilidades en mi trabajo?	X			X	X			X
4	¿Me cuesta desconectarme de mi trabajo?	X			X	X			X
5	¿Aun en situaciones difíciles me encanta trabajar?	X			X	X			X

DAVID BALVIN RAMIREZ  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 09971



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO David Balvín Ramírez..... identificado con el número de DNI N° 09883224 .., licenciado en ... Administración .. con CARNET DE COLEGIO N° 09971 ..... he revisado el proyecto de tesis denominado “ENGAGEMENT LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FLORERIAS: CASO FLORERÍA VALENTINE DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020” que desarrolla la bachiller en Administración MERLY CINDY ROJAS VILA CON DNI N° 48631597, para obtener el título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por la tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad

Ayacucho, 03 de setiembre del 2020

DAVID BALVIN RAMIREZ  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 09971

DNI N°: 09883224

### Anexo 3. Solicitud presentada a la dueña de la florería Valentine

**SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA A  
LOS TRABAJADORES DE SU EMPRESA**

SEÑORA GERENTE DE LA FLORERÍA VALENTINE  
S.G.

Yo, Merly Rojas Vila, identificada con DNI 48631597, domiciliada en Asoc. Viv. Covandoga Mz U2 Lote. 26, en el distrito de Ayacucho. En mi condición de tesista de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, ante Usted me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de realizar una investigación académica o tesis titulada: "Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro florerías: caso Florería Valentine del distrito de Ayacucho, 2020", acudo a Usted, a fin de que pueda autorizarme la aplicación de la encuesta a los trabajadores de su empresa, dicho proceso se hará cumpliendo con los protocolos de seguridad exigidos en un tiempo promedio de 3 minutos por trabajador, siendo los datos recopilados en el marco ético para fines puramente de investigación y cuyos resultados serán remitidos como recomendaciones a su empresa al terminar las investigación.

Ruego, alcanzar su consideración

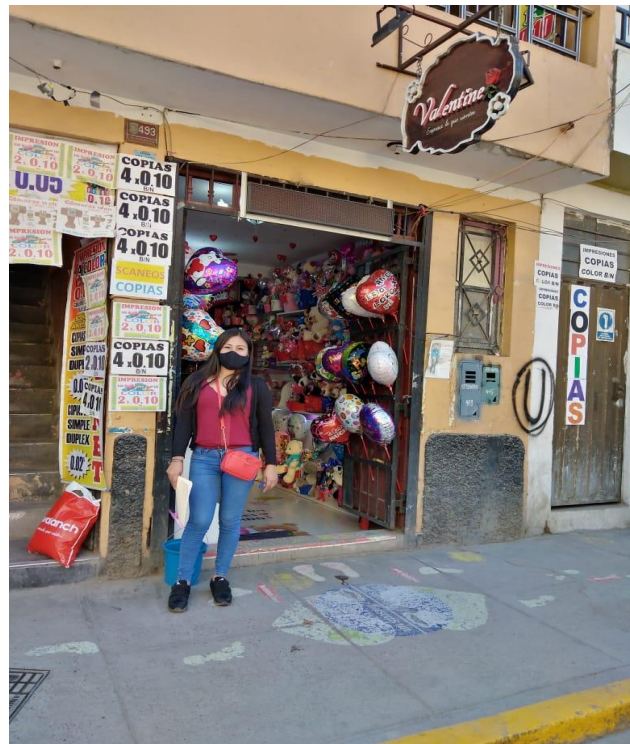
Ayacucho, 10 de setiembre del 2020



Merly Rojas Vila  
DNI 48631597

*Recibi la pormo  
10-19-20  
[Signature]*

#### Anexo4. Evidencias fotográficas



## TURNITING

### INORME FINAL

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---