

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU**

**Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**



Trabajo de investigación

**Engagement Laboral en los colaboradores del Spa Nueva Vida
en la ciudad del Cusco – 2024**

Línea de investigación:

Desarrollo Social

Presentado por:

Milagros Espinoza Velasque

Código ORCID: 0009-0003-6557-0872

Para optar al grado académico de bachiller
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID: 0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ

2024



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Aquitel Turnitin
Título del ejercicio: SIN REPOSITORIO 2
Título de la entrega: bachillerato Milagros Espinoza corregido final conclusiones...
Nombre del archivo: bachillerato_Milagros_Espinoza_corregido_final_conclusiones...
Tamaño del archivo: 210.35K
Total páginas: 43
Total de palabras: 9,541
Total de caracteres: 54,667
Fecha de entrega: 05-ago.-2024 10:17p. m. (UTC+0300)
Identificador de la entrega: 2397629985



bachillerato Milagros Espinoza corregido final conclusiones1 indice.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	17 %	1 %	6 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 %
2	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.yumpu.com Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme con una familia increíble que siempre ha creído en mí. A mis padres, Eliseo y Martha, por estar siempre a mi lado en cada paso que doy, que fueron mi mayor motivación que me impulso a nunca rendirme, su amor y dedicación me han enseñado el significado de superación personal.

A mis hermanos Thalía y Josep por estar siempre ahí apoyándome y motivándome.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y guía en cada paso de mi camino y permitirme seguir con mis objetivos académicos.

A mis padres, les agradezco por ayudarme a ser mejor cada día y por levantarme cuando he tenido dificultades y ofrecerme su apoyo incondicional e todo momento su amor y su dedicación fueron motivación para seguir.

A mis docentes por darme consejos y orientarme en mi proceso académico.

A mí estimado asesor. Rafael Aquize Estrada, por su apoyo, comprensión, paciencia y orientación, exigencia que fueron importante para poder culminar con el proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
CAPÍTULO PRIMERO.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación de problemas	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Justificación.....	5
1.3.1. Relevancia social.....	5
1.3.2 Implicancias prácticas.....	5
1.3.3 Valor teórico.....	5
1.3.4 Valor metodológico.....	5
1.3.5 Viabilidad o factibilidad.....	5
1.4 Objetivos de investigación.....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos.....	6
1.5 Delimitación.....	6
1.5.1 Delimitación temporal.....	6
1.5.2 Delimitación espacial.....	6
1.5.3 Delimitación conceptual	6
1.5.4 Delimitación social.....	6
CAPÍTULO SEGUNDO	7
MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes de estudios	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.2 Bases teóricas.....	11
2.3 Marco conceptual.....	19
CAPÍTULO TERCERO	22
MÉTODO	22
3.1 Tipo de investigación	22
3.2 Alcance o nivel de la investigación	22

3.3	Enfoque de la investigación	23
3.4	Diseño de la investigación	24
3.5	Población	24
3.6	Técnica e instrumentos de recolección de datos	24
3.6.1	Técnica	24
3.6.2	Instrumento	25
	CONCLUSIONES TEÓRICAS	26
	RECOMENDACIONES	27
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
	ANEXOS	32
	Anexo 01: Matriz de categorización	32
	Anexo 02: Matriz de consistencia	33
	Ficha de observación	34

RESUMEN

La presente investigación, titulada "Engagement Laboral en los colaboradores del Spa en la ciudad del Cusco– 2024", tiene como objetivo general describir el nivel de engagement laboral en los colaboradores del Spa Nueva Vida en la ciudad del Cusco. Este estudio surge a raíz de la falta de compromiso laboral observada en el personal del establecimiento. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y transversal, de nivel descriptivo y de tipo básico. La técnica aplicada fue la observación, empleando como herramienta una ficha de observación dirigida a los colaboradores del spa. Los resultados de la investigación revelan que los colaboradores del Spa Nueva Vida carecen de entusiasmo y voluntad en el desempeño de sus tareas. Además, se identificó la necesidad de una mayor capacitación en áreas como la atención al cliente y los tipos de masajes que se ofrecen, así como la promoción del compromiso, dedicación y entusiasmo entre los colaboradores al momento de realizar sus labores.

Palabra clave: Engagement

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

A nivel internacional, una de las principales preocupaciones empresariales es cómo optimizar la productividad de sus colaboradores a través del engagement laboral. Este concepto hace referencia al nivel de compromiso, entusiasmo y conexión emocional que los colaboradores experimentan con respecto a su trabajo, lo cual es esencial para ofrecer un servicio de alta calidad y asegurar la satisfacción de los clientes. Un equipo altamente motivado no solo eleva la experiencia del cliente, sino que también contribuye al fortalecimiento y posicionamiento estratégico de las organizaciones en el mercado competitivo. Para mantener a los colaboradores comprometidos, es crucial fomentar un ambiente laboral positivo y proporcionar incentivos adecuados que promuevan la participación activa en la toma de decisiones y en la mejora continua de los procesos. Si bien existen muchas empresas a nivel mundial, aún no abordan eficazmente estas áreas, subestimando la importancia de brindar apoyo y motivación a sus colaboradores. Esta falta de atención puede resultar en colaboradores desmotivados que trabajan únicamente por cumplir, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio prestado y en la satisfacción del cliente. La ausencia de engagement laboral puede derivar en un trato inadecuado hacia los clientes, lo que incrementa el riesgo de que estos decidan no regresar a consumir los servicios ofrecidos. Por esta razón, es fundamental que las empresas comprendan la importancia de generar un entorno laboral donde el compromiso y la motivación sean elementos clave. Este enfoque no solo fortalecerá el desempeño de los colaboradores, sino que también potenciará la satisfacción y fidelización de los clientes, contribuyendo al éxito sostenible de la organización.

En Perú, la falta de atención a las necesidades de los colaboradores se ha vuelto una práctica común en muchas empresas. Este fenómeno es particularmente evidente en rubros como el bienestar, la salud y el turismo, donde el compromiso de los colaboradores es crucial para ofrecer servicios que promuevan la relajación y el bienestar de los clientes. Sin embargo, muchas empresas se enfocan exclusivamente en los ingresos, sin reconocer el desinterés y bajo compromiso de su personal. La falta de engagement laboral puede tener efectos negativos en el desempeño individual de los colaboradores, lo que, a su vez, puede

impactar en la disposición de los clientes para adquirir servicios como los masajes. Por lo tanto, es esencial que las empresas a nivel nacional adopten estrategias que prioricen el engagement, fomentando un entorno donde los colaboradores disfruten de su trabajo. Esto no solo convertirá su entusiasmo en acciones concretas que generen mejores resultados, sino que también motivará a otros a proponer nuevas ideas, contribuyendo así al crecimiento económico del país.

Adentrándonos en un contexto más específico, se identifica una problemática en la ciudad del Cusco, una región que, debido a su singularidad, recibe una considerable afluencia de turistas tanto nacionales como internacionales. Esta constante llegada de visitantes genera una demanda significativa de servicios que satisfagan sus necesidades, entre ellos los masajes, dirigidos a quienes buscan disfrutar de la belleza cultural de la región. En este escenario, el spa Nueva Vida, con más de 10 años de experiencia brindando servicios a visitantes nacionales e internacionales, ha comenzado a enfrentar un desafío importante: se ha observado una falta de compromiso y motivación en sus colaboradores, lo que afecta la calidad de la atención al cliente. Esta situación podría llevar a que los turistas opten por no utilizar sus servicios, lo que, a su vez, pone en riesgo tanto la satisfacción del cliente como la continuidad del empleo para el personal. Es fundamental que el spa "Nueva Vida" aborde esta problemática de manera efectiva para garantizar la satisfacción de sus clientes y la sostenibilidad de su negocio en el competitivo sector turístico de la región.

Esta problemática se ha observado en la empresa spa Nueva Vida ya que se ha podido ver que los colaboradores no tienen la capacidad y las ganas de atender debidamente a los clientes ya sea porque no están capacitados o no tienen el compromiso emocional.

Respecto al vigor, se observa que los colaboradores no muestran una eficacia en las actividades que realizan y tampoco no demuestran los altos niveles de **energía** física, mental, y voluntad para cumplir con sus funciones asignadas dentro del trabajo y muestran dificultad durante sus actividades.

Así mismo la resistencia que demuestran es poca puesto que no mantienen un compromiso con la empresa a falta de motivación esto hace que los colaboradores no den el todo por el trabajo, por otro lado la persistencia que dan los colaboradores es poca ya que no tienen clara la determinación y voluntad al momento de laborar, y esto

hace que no se esfuercen ni se dediquen correctamente al trabajo es por ello que se observa que los colaboradores no están lo suficientemente motivados para realizar sus tareas.

Así como la **dedicación**, se pudo ver que los colaboradores no están realmente comprometidos y que no se sienten cómodos con lo que hacen y no tienen ningún tipo de motivación por el cual dar todo de sí, se observa que los colaboradores al no sentirse comprometidos con la empresa y con las funciones que se les encomienda, no ponen mayor entusiasmo en las actividades y lo hacen por cumplir, no logrando así tener buenos resultados.

En cambio el **entusiasmo** en los colaboradores se manifiesta negativamente ya que no le ponen las ganas, actitud ni el esfuerzo de querer hacer las cosas, la **inspiración** en dicho lugar carece por que los colaboradores no tienen creatividad para hacer las cosas y se observa que no se sienten motivados y guiados por un propósito más grande y no encuentran significado en el trabajo, el orgullo, en los colaboradores del Spa Nueva Vida no son reconocidos y celebrados adecuadamente los logros, esto hace que los colaboradores se sientan poco valorados y no apreciados ni tomados en cuenta, lo cual afecta su sentimiento de orgullo y satisfacción en el trabajo, no se identifican con la empresa y esto haga que no haya un ambiente positivo.

Finalmente, la **absorción**, se observa que los colaboradores evaden las responsabilidades asignadas, lo cual puede llevarlos a sentirse desconectados de sus actividades y responsabilidades. Esta falta de interés puede afectar su sentido de compromiso y satisfacción en el trabajo, haciendo que las tareas asignadas parezcan menos importantes o urgentes con el tiempo. Esto, a su vez, impacta negativamente en la productividad y desempeño de los colaboradores, al no estar plenamente comprometidos en sus actividades.

El **tiempo ligero** se refleja en altos niveles de sobre carga laboral, donde los colaboradores frecuentemente trabajan más de 8 horas al día debido a la demanda de los clientes y servicios. Esta situación puede llevar a una sensación de que el tiempo pasa rápidamente, lo cual puede afectar negativamente al bienestar y en las tareas de los colaboradores.

La felicidad entre los colaboradores puede verse afectada positivamente cuando se maneja adecuadamente los niveles de carga laboral y se fomenta un equilibrio saludable

entre los colaboradores y la vida personal. Al asegurar que los colaboradores, se crea un ambiente donde pueden sentirse valorados y motivados.

La motivación se puede observar que los colaboradores trabajan sin ganas, además la falta de capacitación limita las oportunidades de crecimiento lo que podría llevar a una falta de y compromiso con el trabajo.

De seguir presentándose esta situación problemática de Engagement laboral en el Spa Nueva Vida de la Ciudad del Cusco la empresa corre el riesgo de desprestigiar su imagen que fue ganándose con el tiempo, como también corre el riesgo de perder trabajadores esto puede provocar en un futuro una baja de calidad de servicio, bajo en los ingresos ya que la empresa a invertido en capacitar a su personal en técnicas de hacer diferentes tipos de masaje es por ello que las empresas deben de tener mayor consideración en tomar en cuenta el fomentar una cultura de respeto, confianza y mantener una comunicación activa y donde los colaboradores se sientan valorados.

El propósito de la presente investigación es describir detalladamente el estado actual del engagement laboral en el spa, identificando los factores que influyen en el compromiso y la motivación del personal. A partir de las conclusiones y recomendaciones, se espera que la empresa implemente estrategias efectivas para mejorar la participación activa de los colaboradores, optimizar el ambiente de trabajo y promover el bienestar del equipo, lo que resultará en una mayor calidad en la atención al cliente, aumento de la productividad.

1.2 Formulación de problemas

1.2.1 Problema general

- ¿Cómo es el Engagement laboral en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad de Cusco - 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es el vigor en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad de Cusco-2024
- ¿Cómo es la dedicación en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad de Cusco -2024?
- ¿Cómo es la absorción en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad de Cusco-2024?

1.3 Justificación

1.3.1. Relevancia social

El engagement laboral impacta directamente en los colaboradores y turistas del Spa Nueva Vida, mejorando tanto el desempeño interno como la experiencia de los visitantes. Esta investigación beneficiará a los colaboradores, la empresa y los turistas, ya que un mayor compromiso laboral se traduce en un servicio de mayor calidad, lo que fortalece la satisfacción de los clientes y la reputación del spa, contribuyendo así al desarrollo social y económico del entorno.

1.3.2 Implicancias prácticas

La presente investigación busca proporcionar a la empresa Spa Nueva Vida herramientas prácticas para mejorar sus servicios, enfocándose en la motivación de sus colaboradores. Al fomentar el compromiso y bienestar de los empleados, se espera que estos ofrezcan un servicio más eficiente y de mayor calidad a los turistas, lo que contribuirá a mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la competitividad del spa en el mercado turístico.

1.3.3 Valor teórico

Esta investigación se justifica teóricamente porque permitirá identificar y analizar el estado mental y físico de los colaboradores, así como los factores que influyen en la falta de compromiso y motivación. Comprender estas dinámicas es fundamental para explicar cómo el bajo engagement afecta la calidad del servicio, lo que puede derivar en una experiencia insatisfactoria para los turistas y, en consecuencia, impactar negativamente en la demanda de los servicios del Spa Nueva Vida.

1.3.4 Valor metodológico

En esta investigación se utilizará como herramienta la recolección de datos que se tomarán mediante la observación, con la cual se pretende obtener información objetiva y certera de los colaboradores.

1.3.5 Viabilidad o factibilidad

Para esta investigación se cuenta con acceso al lugar de investigación que viene a ser el Spa nueva vida, para lo cual se usará la técnica de la observación y el instrumento de ficha de observación para la correcta obtención de datos.

1.4 Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

- Describir como es el engagement laboral en el Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco-2024

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir como es el vigor en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco-2024
- Describir como es la dedicación en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco-2024
- Describir como es la absorción en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco-2024.

1.5 Delimitación

1.5.1 Delimitación temporal

La investigación sale de los resultados recolectados gracias a la información brindada por parte de los colaboradores del Spa Nueva Vida en el periodo de estudio año 2024.

1.5.2 Delimitación espacial

La presente investigación se realizará en las instalaciones del Spa Nueva Vida, Provincia Cusco, Departamento, ubicado en el centro de la Ciudad Calle Procuradores.

1.5.3 Delimitación conceptual

El trabajo de investigación se delimita conceptualmente al trabajo de la variable de engagement laboral y sus dimensiones vigor, dedicación, absorción.

1.5.4 Delimitación social

El trabajo de investigación se delimita a los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1 Antecedentes internacionales

Antecedente 1

Según la autora Magadan (2018) en su tesis, “el Compromiso Laboral (Engagement) y adicción al trabajo (workaholism) en empleados de una empresa privada” de la universidad Nacional Autónoma de México. Señala en su objetivo general, Determinar si el Compromiso Laboral (Engagement) y la Adicción al Trabajo están relacionados. Usando como estudio metodológico dos cuestionarios escala tipo Likert y Duwas Dutch que evalúa el nivel de compromiso de los colaboradores y diagnostica la adicción al trabajo. Aplicando la herramienta del método de observación y visitas de campo. La investigadora tomo una muestra de 173 personas de diferentes edades, sexos y número de hijos entre otros, las cuales fueron encuestadas, utilizando el instrumento psicométricos y cuestionarios, de esta manera le permitió a la autora facilitar la recolección de información y datos, para que después se pueda analizará e interpretará de la mejor manera las tablas y gráficos que presento en su investigación. Deduciendo de las siguientes formas.

Conclusiones:

Primero: En conclusión, se pudo analizar en la investigación con el objetivo de investigar si hay relación entre el engagement (compromiso laboral) y adicción con el trabajo en colaboradores de la empresa, se pretende que con esta investigación se tratara de demostrar que el engagement y adicción al trabajo son totalmente diferentes ya que una es positiva y la otra negativa al desempeño y productividad de los colaboradores de la empresa

Segundo: Se determinó que el engagement es un estado efectivo positivo y es caracterizado por vigor, la dedicación y la adsorción el autor (Schaufeli.). Precisamente el vigor se refiere a altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad y predisposición de invertir esfuerzos y la persistencia, incluso ante las dificultades. La dedicación se asocia al entusiasmo, estar orgulloso e inspirado en el trabajo. Se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío.

Antecedente 2

Miranda et al. (2020) Titulado “Engagement en profesionales colombianos de la salud “de la Revista Virtual Universidad Católica del norte de Colombia, tiene como objetivo analizar las diferencias en el Engagement, en función del tipo de contrato en profesionales de la salud, de varias instituciones de Colombia menciona que el Engagement es “un estado mental positivo y satisfactorio relacionado con el trabajo. En lugar de un estado momentáneo y específico, el Engagement se refiere a un estado cognitivo afectivo más persistente”. El Engagement tiene tres dimensiones: el vigor, la dedicación y la absorción. El vigor hace referencia a la energía y resistencia mental mientras se trabaja; la dedicación se caracteriza por estar involucrado en el trabajo, experimentando entusiasmo, orgullo, desafío e inspiración; por último, la absorción implica altos niveles de concentración, por lo que existe la percepción de que el tiempo pasa de forma muy rápida.

Conclusiones:

Primero: No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el Engagement según el tipo de contrato en los trabajadores de la salud de Colombia, lo que sugiere que este aspecto de las condiciones laborales no influye directamente en la pasión ni en el compromiso con el trabajo. Esto indica que el Engagement no está condicionado por este factor externo y objetivo; sin embargo, es posible que otras variables individuales, laborales o contextuales influyan en la experiencia de Engagement del personal asistencial.

Segundo: Los trabajadores con contrato por obra o labor presentan la puntuación más alta en Engagement (M=15.8), seguidos por aquellos con contratos a término fijo e indefinido (M=15.4), y por último, los empleados bajo contrato por prestación de servicios (M=14.9). Las diferentes dimensiones del Engagement están positivamente correlacionadas entre sí, siendo la correlación más fuerte la que existe entre vigor y dedicación ($r=.90$). Además, la dimensión de dedicación tiene la puntuación más alta (M=16.4), mientras que la de absorción presenta la más baja (M=14.5).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Antecedente 1

Según los autores Urbina & Montes (2016) en su tesis titulada “Engagement laboral y liderazgo de servicio: el rol mediador de los recursos laborales en una empresa de servicios “de la Universidad del Pacífico Escuela de Postgrado de Lima, indica en su

objetivo que Investigara y analizara la relación entre el liderazgo de servicio y el engagement, teniendo como mediador a los recursos laborales (apoyo social, autonomía, feedback), y tomando como marco de referencia el modelo de demandas y recursos laborales. Usando como estudio metodológico cuantitativo, utilizando a herramienta observación y encuestas. Los investigadores tomaron una muestra de 425 personas de diferentes edades, sexo, tipo de puestos, estado civil, hijos, los cuales fueron encuestados, utilizando instrumentos de encuesta, la utilización de estas técnicas permitió a los autores analizar e interpretar el manejo de las tablas. Concluyendo de las siguientes maneras.

Conclusiones:

Primero: En conclusión, los investigadores investigan y analizan la relación entre liderazgo de servicio y engagement considerando como intermediador los recursos laborales teniendo como referencia el modelo del engagement del autor (Schaufeli) el liderazgo de servicio predice el engagement.

Segundo: como se sabe que el engagement, también ha sido identificado como un aspecto clave para que los colaboradores se muestren dispuestos a alcanzar las metas, como se mencionó en los antecedentes, los colaboradores son más comprometidos con su organización y tienen un mejor desempeño en el trabajo y así la organización genera ventajas competitivas, y eso es lo que busca la empresa investigada.

Antecedente 2

Según los autores Cisneros Diaz et al. (2024) En la tesis titulada “Relación entre estrés laboral y engagement laboral en colaboradores” de la Universidad Universidad de Lima Facultad de Psicología Carrera de Psicología, tiene objetivo identificar la relación entre estrés laboral y engagement laboral en los colaboradores. El engagement laboral permite a los trabajadores focalizar sus recursos personales al logro de objetivos, debido a que la labor que realizan la consideran atractiva, invirtiendo un mayor esfuerzo hacia las metas, mejorando el desempeño personal y organizacional. Dentro de este contexto, una de las principales dificultades que encontramos es el estrés laboral, el cual va generando cansancio físico y mental haciendo que sea más complicado mantenerse comprometidos con el trabajo.

Conclusiones

Primero: A partir de los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación negativa entre el estrés laboral y el engagement, a pesar de que las muestras provienen de diferentes

regiones del mundo. Además, se observa que estas variables también afectan otras, como la satisfacción laboral y el bienestar emocional y mental. Asimismo, es crucial identificar qué tipo de estrés o estresores están presentes en el entorno laboral, ya que los *challenge stressors* podrían aumentar el engagement. También se destacó la importancia de las variables mediadoras y de disponer de recursos psicológicos para utilizar estrategias que ayuden a reducir los efectos negativos del estrés y enfrentar los retos del entorno laboral.

Segundo: En cuanto a los estresores laborales, tienen una relación negativa con el engagement laboral, lo que significa que, a mayor agotamiento, más difícil será para los trabajadores realizar sus tareas diarias. En contraste, los *challenge stressors* están relacionados positivamente con el engagement, ya que los empleados perciben los retos como oportunidades, lo que es clave para aumentar su compromiso con el trabajo. Además, subrayan el papel de la afectividad, indicando que cuando es positiva, los trabajadores se sienten más motivados para enfrentar los desafíos del entorno laboral. Por lo tanto, la forma en que cada persona evalúe una situación o dificultad puede ser determinante en su nivel de engagement. El engagement puede incrementarse si se valora positivamente la situación, ya que esto aumenta la disposición a enfrentar los obstáculos en el trabajo. Esto también fue evidenciado, donde las políticas organizacionales (*hindrance stressors*) generan más estrés y menor engagement cuando se perciben negativamente, pero si son vistas de forma positiva, contribuyen a un trabajo más significativo.

2.1.3 Antecedentes locales

Antecedente 1

Según el autor Carrillo Landert (2020) en su tesis “El engagement de los colaboradores de la red de servicios de salud Cusco Sur 2020” Cusco, Perú, de la universidad Andina del Cusco, en su objetivo principal señala que Describirá el Engagement de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur. Usando como estudio metodológico cuantitativo, utilizando como técnica de investigación la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario de acuerdo con los cuadros que presenta en la tesis donde el autor concluye con la siguiente.

Conclusiones:

Primero: En conclusión el Engagement establece que los colaboradores ejecutan sus actividades buscando solo cumplir con lo necesario, quedando en evidencia que la energía y el empeño de esforzarse no terminan siendo lo satisfactorio para la empresa , lo cual el

colaborador no estaría generando una apropiada relación con su entorno, por otra parte, el entusiasmo con la que realizan su trabajo, servicio o tareas encomendadas; esto hace que se diferencien y se entreguen por completo a sus tareas o funciones.

Segundo: se concluye que, los colaboradores no se sienten entusiasmados con cada día nuevo en el trabajo, estado que se expresa poco interés en las actividades que se realiza, manifestando también niveles bajos de optimismo frente a situaciones de tensión, del mismo modo, la falta de interés ante sus funciones, demuestran el poco interés que ellos tienen a la hora de realizar sus actividades o tareas.

2.2 Bases teóricas

2.3.2 Engagement Laboral

2.2.1.1. Teoría de engagement

Según los autores Schaufeli & Solanova (2004) citado por cit por Candice & Chauca (2022):

Mencionan que es una teoría psicológica que se centra en el entusiasmo y la dedicación que una persona pueda experimentar en su trabajo. Estos autores sugieren que el engagement en el trabajo se compone de tres elementos importantes que son el vigor, dedicación y absorción. Los autores no solo se centran en el desempeño laboral sino también en el bienestar emocional (p. 115).

Según los autores Wood et al. (2018) menciona que el engagement en el trabajo se define como un estado activo y positivo asociado con el trabajo, que se caracteriza por energía, dedicación y absorción, de esta manera, las personas con altos niveles de compromiso resalta por sentirse apasionadas, energizadas e involucrados con el trabajo que realizan.

2.2.2.2. Importancia de Engagement

Según la autora Centeno Mariana (2019) el nivel de engagement en los colaboradores en la actualidad, es uno de los indicadores más importante de la calidad de la dirección de los recursos humanos, constituyendo una característica diferenciadora entre ellos, los colaboradores que están buscando hacer lo mínimo para cumplir con sus responsabilidades y los que están poniendo todo de sí, su energía y entusiasmo en el trabajo que estudia una parte importante de su vida. En conclusión, se ha mostrado científicamente

que el estado de Engagement cambia los recursos humanos con una mejora laboral, con el bienestar y la calidad de vida.

Según la autor Carrillo Landert (2020) El nivel de Engagement será fundamental para la calidad de dirección de la organización de recursos humanos, debido a que, representa un indicador importante que identifica y diferencia a los colaboradores que solo realizan el mínimo esfuerzo para acrecentar sus funciones de aquellos que ponen su máximo esfuerzo, concentración y entusiasmo por desarrollar su trabajo, puesto que los colaboradores consideran como parte primordial de su vida.

Según Lázaro Evelin (2019) En la actualidad no existe una traducción exacta al término engagement, este término no es igual a otros que sí la tienen. Se podría decir que la 41 traducción más cercana al engagement hace referencia al compromiso, el cual viene siendo muy usado en el ámbito de Recursos Humanos. Dentro de las organizaciones, se asocia al engagement con el clima laboral; no obstante, este último hace referencia a las percepciones que tienen los colaboradores para con su organización mientras que el engagement está relacionado a la dedicación y entusiasmo que experimenta de manera individual cada persona.

2.2.2.3. Medición del Engagement

Según Bosch et al. (2021) El engagement se evalúa mediante encuestas que miden el desempeño, la alineación con los objetivos de la empresa, las habilidades y la satisfacción de los colaboradores. Sin estos datos, las organizaciones no pueden hacer mejoras efectivas en el ambiente de trabajo, en las actividades, en los programas de capacitación, en las estrategias o en las iniciativas para aumentar la participación. Es por ello, que es primordial realizar estas encuestas para entender las necesidades de la organización y diferenciarlas de las encuestas de satisfacción.

Espinosa Quispe (2017) los factores individuales se refieren a las características personales del colaborador, como las habilidades que posee para llevar a cabo las tareas asignadas de manera satisfactoria, su capacidad para enfrentar las dificultades y cargas de trabajo, así como su motivación para superarse y asumir retos. Por otro lado, los factores organizacionales están relacionados con los recursos y herramientas que la empresa proporciona, el ambiente laboral que fomenta, y las políticas y directrices que establece. Finalmente, los factores contextuales surgen de la interacción entre los dos anteriores, ya que una misma acción puede generar resultados distintos según el momento en que ocurra.

2.2.2.4. Origen del engagement

Según Amat Nury (2017) en lo que respecta al origen del engagement, se ubica en los planteamientos de la psicología positiva, que a su vez surge con Maslow, uno de los principales promotores de la psicología humanista. La psicología humanista es aquella que se centra en el desarrollo del potencial humano buscando la salud psíquica o simplemente el crecimiento personal, ya sea en la familia, en el trabajo o en la vida. La psicología humanista aporta al engagement la consideración de que el ser humano es el foco de interés, en el ámbito laboral, estudiando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante las dificultades en la organización.

Según Mendez Toledo & Cabrejo Paredes (2023) con relación al origen del término engagement, ésta se dio lugar en las formulaciones de la psicología positiva a los individuos y a las organizaciones, los que surgieron con Maslow, quien es un iniciador de la psicología humanista, la que se enfoca en desarrollar la capacidad del individuo, procurando el desarrollo psíquico y personal en el trabajo, hogar y en su vida. Esta psicología contribuye al engagement, ya que, en el contexto laboral, el punto de atención es el empleado, observando sus valores, su compromiso, las sensaciones que perciben en el trabajo y sus reacciones frente a ello.

Según Lázaro Evelin (2019) se menciona que el engagement surge como una respuesta o contrapartida al síndrome de burnout, sugiriendo que la presencia del primero implicaría la ausencia del segundo en una relación directa y proporcional. Sin embargo, según Schaufeli, el engagement no es simplemente la oposición directa al burnout, sino que es un concepto independiente, caracterizado por tres componentes específicos que lo definen.

2.2.2.5. Consecuencias del Engagement

Según Carrillo Landert (2020), el Engagement generara una gran influencia positiva en los resultados empresariales. Es importante resaltar que el Engagement es un constructo a nivel personal, que tiene alto impacto en los resultados que la empresa espera obtener lo cual es influenciado atreves de los resultados individuales de la organización. Es así que el Engagement es la base motivacional que influye directamente en los empleados que individualmente junto a su grupo de trabajo van en la búsqueda de los objetivos planteados por la organización. De igual forma la investigación considera tres vertientes.

Según Méndez Rosalmery (2023) el engagement, principalmente son la disposición que reflejan a la entidad y a su labor, a partir de la satisfacción laboral, el compromiso con la empresa, la lealtad, el rendimiento en su cargo e incluyendo su salud personal, al disminuir la ansiedad, tensión y estrés. En consecuencia, los colaboradores con altos niveles de engagement, tienen sentido de compromiso con la organización y su trabajo, disminuyendo incidencias de cambio y abandono, comparados con los que no muestran. Otra consecuencia se refleja cuando los colaboradores muestran mayor iniciativa, son más proactivos, presentan elevada motivación.

Según Méndez Rosalmery (2023) los resultados de trabajadores con engagement, principalmente son la disposición que reflejan a la entidad y a su labor, a partir de la satisfacción laboral, el compromiso con la 30 empresa, la lealtad, el rendimiento en su cargo e incluyendo su salud personal, al disminuir la ansiedad, tensión y estrés. En conclusión, los empleados con altos niveles de engagement, tienen sentido de compromiso con la organización y su trabajo, disminuyendo incidencias de cambio y abandono, comparados con los que no muestran engagement. Otra consecuencia se refleja cuando los empleados muestran mayor iniciativa, son más proactivos, presentan elevada motivación y disputan por lograr desafíos más grandes, de mayor responsabilidad.

2.2.2.6. Dimensiones de engagement

Según el autor Valderrama David (2021) señala que el engagement o compromiso de los colaboradores se encuentra dividido por tres dimensiones que son:

A. Vigor

Se refiere cuando el colaborador cuenta con un elevado nivel de energía y persistencia mental, en el cual origina que sienta ganas de terminar con sus labores a pesar de las dificultades que se le presenten.

Según los autores Olavarria & Matto (2021) el vigor hace referencia a la cantidad de energía invertida al momento de realizar las funciones del trabajo, así como a la persistencia y esfuerzo mostrado para sostener los objetivos organizacionales. Esto se complementa con la buena actitud que los colaboradores pueden tener al momento de solucionar problemas.

Son sus componentes:

- Energía

Según el autores Schaufeli & Solanova (2004) en su libro describe la energía en el trabajo como una dimensión del compromiso laboral. Que se manifiesta como un estado de vigor que tiene deseos de trabajar esto permite a los colaboradores que se enfrenten a demanda laboral con entusiasmo y eficacia.

La sensación de conectarse energéticamente y afectivamente con sus actividades laborales y se vería a sí mismo como capaz de manejar completamente las demandas que surjan de su trabajo. (Cordero & Matallana, 2014)

Según Valverde, Kimberly (2022) menciona que los colaboradores que se sienten llenos de energía son las que tienen un excelente desempeño y rendimiento; las cuales tienen facilidad al interactuar, generan confianza, ayudan a los demás actuando con integridad. En ese sentido, un colaborador lleno de energía contagia a sus compañeros de las buenas vibras para desarrollar sus funciones.

- Resistencia

Según Schaufeli & Solanova (2004) en su libro menciona que la resistencia y la capacidad se relacionan en cuanto a los colaboradores para adaptarse a los cambios. La resistencia laboral implica adaptarse y seguir trabajando objetivamente a pesar de los desafíos y el estrés en el ambiente laboral.

El autor Carrillo Landert (2020) Define la resistencia como un fenómeno natural ligado a todo proceso de cambio. No hay cambio a fondo sin resistencia. La resistencia aparece en primer lugar como una sensación percibida por el propio colaborador: el cambio provoca inseguridad, pérdida de control y causa temor porque el futuro se ve incierto.

- Persistencia

Los autores Schaufeli & Solanova (2004) la persistencia es una característica del engagement laboral, vinculada al componente de vigor. Se refiere a la capacidad de los trabajadores para mantenerse motivados y seguir invirtiendo esfuerzo en sus tareas, incluso ante dificultades, debido a su energía, dedicación y compromiso con el trabajo.

Quiroz González & Muñoz Jaramillo (2019) El engagement tiene un papel mediador entre el liderazgo transformacional y el desempeño, tanto en tareas dentro del rol como fuera de él. La influencia de los líderes en la percepción de la organización y del trabajo es clave; aquellos con un estilo de liderazgo transformacional no solo sirven como

modelo a seguir, sino que también fomentan una pasión duradera e identificación con el trabajo, lo que refuerza la participación, el compromiso y el trabajo en equipo. Esta persistencia en el engagement no solo promueve un desempeño continuo, sino que también se asocia significativamente con un comportamiento altruista sostenido y un compromiso afectivo más profundo.

B. Dedicación

La Dedicación se refiere cuando el colaborador cuenta con una alta complicidad con su trabajo, donde lo realiza con entusiasmo, orgullo, inspiración y su trabajo le parece interesante. (Valderrama, 2021)

Según los autores Olavarria & Matto (2021) La dedicación hace referencia al grado de implicación y entusiasmo que un colaborador dedica al trabajo que realiza. Además, va acompañada de sentimientos de inspiración y orgullo hacia las actividades laborales. Para lo cual, se tendría que esperar que un colaborador tenga un alto nivel de dedicación es que pueda atribuir un significado a sus funciones y que se sienta constantemente desafiado por ellas.

Son sus componentes.

- Entusiasmo

Según los autores Quiroz González & Muñoz Jaramillo (2019) definen como mayor iniciativa personal, que a su vez mejora el desempeño, pues están conectados con su trabajo, buscan y aceptan responsabilidades, proponen acciones de mejora y tienen valores que concuerdan con los de la organización y generan retroalimentaciones positivas. Así mismo, estos colaboradores no solo logran mayor lealtad y satisfacción en el cliente, son más productivos y poseen mejor rendimiento y mayor tasa de éxito además, tienen mejores resultados y menor probabilidad de abandonar la organización, y enfrentan mejor.

Según el autor Carrillo Landert (2020) el entusiasmo es la exaltación del ánimo que se produce por algo que cautiva o que es admirado. Así también, ofrece una definición del interés como la Actitud de la persona que siente deseo de dirigir su atención hacia algo o alguien que la atrae o le inspira curiosidad. La exaltación y emoción que la persona siente y dirige a su puesto de trabajo el cual le es atractivo.

- **Inspiración**

Para Silva Mostajo (2023) la acción de inspirar consiste en el resultado de un recuerdo, la admiración o la indagación de las acciones de otras personas.

- **Orgullo**

Según el autor Carrillo Landert (2020) el orgullo por el puesto de trabajo “se crea conforme el sentido de pertenencia y afiliación, de los trabajadores hacia la organización; en donde los trabajadores buscan afiliarse y sentir pertenencia hacia la empresa donde realiza cada una de sus funciones con entusiasmo.

Para Silva Mostajo (2023) Define el orgullo como el estado emocional positivo tras la auto-valoración de una determinada conducta (pensamiento, hecho o logro individual/colectivo) ejecutada por la misma persona, que insufla el ánimo, auto-respeto y eficacia.

C. La Absorción

Según el autor (Valderrama, 2021) La Absorción se basa cuando el colaborador se encuentra concentrado y a la vez feliz en su puesto de trabajo. En el cual, el colaborador la pasa tan bien trabajando que el tiempo se le pasa volando y le es difícil desconcentrarse de sus tareas.

Según los autores Olavarria & Matto (2021) La absorción, esta hace referencia al estado de inmersión y felicidad al momento de realizar las funciones del trabajo, en el cual implica que las actividades de concentración, atención sostenida y disfrutar la tarea encomendadas. Es por esto que se esperaría que un colaborador con altos niveles de absorción tenga dificultades para desprenderse del trabajo.

Son sus componentes:

- **Tiempo ligero**

Según el autor Saavedra (2019) define sosteniendo que se refiere sobre todo a cuando se realiza las tarea el tiempo pasa rápidamente que faltan horas para seguir con el trabajo, esto puede referirse a las horas que destina una persona para realizar su trabajo durante un día, una semana o un mes, en horario que varían entre la noche y el día, o como horas extras. Este puede variar según las políticas de cada empresa.

Según Valverde, Kimberly (2022) se refiere al tiempo de trabajo que tienen los colaboradores en la empresa, quienes han alcanzado éxitos personales y han superado inconvenientes, mientras más tiempo permanezca un colaborador en la empresa, más perfecciona su trabajo y desarrolla sus conocimientos. Esta característica hace a un trabajador imprescindible para la empresa.

- **Felicidad**

Según Lázaro Bendezú (2019) todos aspiramos a la felicidad, y sin duda, esta influirá en la creación de entornos organizacionales que promuevan un ambiente laboral positivo, donde los empleados se sientan motivados y comprometidos con su trabajo, favoreciendo así un entorno más agradable y productivo.

Según Lázaro Bendezú (2019) la felicidad en el trabajo puede entenderse como estar en armonía consigo mismo y con la empresa, creando así un entorno propicio para el crecimiento profesional. Hoy en día, uno de los principales objetivos es lograr ser feliz mientras se trabaja, lo que contribuye tanto al bienestar personal como al éxito organizacional.

- **Motivación**

Valderrama David (2021) se refiere al impulso que tienen los colaboradores para culminar con sus actividades laborales. En el momento que el personal de trabajo se siente altamente motivado, sus capacidades para culminar sus tareas serán más desarrolladas, ya que las potencializarán al máximo para llevar a la organización al éxito. Es importante que los directivos tomen importancia a las motivaciones de su gente, siendo el personal de gran importancia para la empresa pues son quienes tienen una relación con los usuarios y sobre todo los que brindan atención a los posibles reclamos. De esta manera, si se tiene trabajadores motivados, la empresa será más competitiva en el mercado mediante el talento humano que los caracteriza.

Según Vasquez Luis (2021) La motivación se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Para el autor decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a sus subordinados a actuar de determinada manera.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Agotamiento emocional

Hace referencia al estado físico en general, se manifiesta tanto físico y como mental o emocionalmente, debido al estrés y sobre carga emocional (Centeno, 2019)

2.3.2 Actitud

Según Carrillo, Landert (2020) es una predisposición para reaccionar a ciertos estímulos con respuestas específicas que pueden ser mentales, emocionales o de conducta. Estos se dividen en tres tipos de respuestas cognitivas, afectivas y conductuales forman la actitud y están relacionados en como interactuamos con las estimulaciones en la forma de cómo piensa y actúa en relación de los estímulos.

2.3.3 Compañerismo

Según Carrillo, Landert (2020) el compañerismo en el ambiente de trabajo sea bueno depende, principalmente, de ti como responsable o líder de un equipo cuya función resulta fundamental para la empresa. Hay distintas formas de generar un buen ambiente, entre ellas, organizar actividades recreativas, fuera de la oficina y fomentar una actitud amable. Dentro de ella, las sonrisas y con esto crear un entorno cómodo y agradable.

2.3.4 Crecimiento personal

Según Centeno Andrea (2019) uno de los factores para que los colaboradores tengan una buena relación y afinidad con la organización en la que trabajan es que crean y confíen en el crecimiento personal. Creer en su sentido más amplia concepción: los colaboradores quieren más dinero, más responsabilidad, más autonomía en su rol laboral diario o más confianza por parte de los superiores.

2.3.5 Concentración

Según Valverde, Kimberly (2022) la concentración es la acción y efecto de concentrarse, apartando la información que no es necesaria y focaliza la atención en la que es relevante, durante un periodo extenso, logrando así nuevos estímulos donde la persona está más alerta. La concentración es fundamental, pero necesita que la empresa cree las condiciones mínimas con los recursos asignados como el fomento de un buen clima laboral, la valoración de sus colaboradores, la confianza en sus capacidades y las condiciones materiales que le permita desarrollar adecuadamente sus funciones.

2.3.6 Comunicación

Mantener siempre abiertos los canales de comunicación. Tus colaboradores deben saber que en cualquier momento pueden acudir a ti en busca de consejo o apoyo. Además, deberán recibir de buen agrado todas sus propuestas (Carrillo, 2020)

2.3.7 Efectividad

Es realizar las cosas de manera eficiente y eficaz, así mismo tiene que ver con “qué” cosas se hacen y “cómo” se hacen. La efectividad debe aprenderse (Berrospi Cunyas & Yupanqui Mateo, 2023)

2.3.8 Habilidad

Según Valverde, Kimberly (2022) señala que, la habilidad es el arte de saber hacer, conlleva destacar en alguna práctica y se obtiene mediante entrenamiento. En este entender, la habilidad es la forma adecuada en que la persona desempeñan sus funciones, dado que hay que considerar que cada individuo tiene características, habilidades y destrezas diferentes.

2.3.9 Motivación Laboral

Según Centeno Andrea (2019) es el estímulo emocional que nos hace actuar. Puede verse como una necesidad o impulso personal que se presenta en cada persona. En el trabajo, la motivación es la combinación de todos los factores del entorno laboral y que fomenta un esfuerzo positivo, es decir si los colaboradores entienden los que les motiva, esto llevara un aumento en la productividad y con esto habrá mayores posibilidades para que alcancen sus metas personales y profesionales.

2.3.10 Permanencia

Según el autor Valderrama, David (2021) hace referencia al tiempo de duración en el que tiene un colaborador frente a sus funciones laborales. La duración depende de gran parte de cómo el colaborador se siente en la empresa, por lo tanto, sus funciones deben de tener un equilibrio, tanto en lo personal como en lo profesional. La permanencia de los colaboradores es evidente, ya que para la empresa significa de mucho tiempo y dinero contratar a nueva gente, ya que podría afectar notablemente a la producción.

2.3.11 Satisfacción

Según Valverde, Kimberly (2022) se refiere a un entorno laboral agradable hace que las personas se sientan bien y les motive a querer pertenecer y colaborar. Un colaborador satisfecho se muestra más comprometido y entusiasmado por que siente que la empresa también se preocupa por él es decir, cuanto más comprometido este con la empresa con el colaborador mayor será el beneficio tendrá el colaborador con la empresa, diferentes autores indican que no es lo mismo realizar tus funciones por obligación que por satisfacción.

2.3.12 Tiempo de trabajo

Según Valverde, Kimberly (2022) se refiere al tiempo de trabajo que tienen los colaboradores en la empresa, quienes han alcanzado éxitos personales y han superado inconvenientes, mientras más tiempo permanezca un colaborador en la empresa, más perfecciona su trabajo y desarrolla sus conocimientos. Esta característica hace a un trabajador imprescindible para la empresa.

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica porque no se va manipular la variable y la intención es aumentar conocimiento científico mas no se llevara a la práctica en ese entender.

Arias et al. (2022) quienes afirman lo siguiente:

La investigación básica, o investigación fundamental, es un tipo de investigación centrada en mejorar la comprensión de un fenómeno, estudio o ley de la naturaleza en particular. Este tipo de investigación examina datos para encontrar lo desconocido y satisfacer un sentido de curiosidad. Por lo general, se trata de preguntas de "cómo", "qué" y "por qué" para explicar los sucesos. La investigación básica analiza cómo funcionan los procesos o conceptos. La información obtenida de la investigación básica a menudo crea una base para los estudios aplicados (p. 164) .

Arias et al. (2022) afirman lo siguiente:

La investigación básica es una investigación sobre los principios básicos y las razones de la ocurrencia de un evento, proceso o fenómeno en particular. También se le llama investigación teórica. El estudio o investigación de algún fenómeno natural o relacionado con la 106 ciencia pura se denomina investigación básica. Las investigaciones básicas a veces pueden no conducir a un uso o aplicación inmediatos. No se ocupa de resolver ningún problema práctico de interés inmediato. Pero es de carácter original o básico. Proporciona una visión sistemática y profunda de un problema y facilita la extracción de explicaciones y conclusiones científicas y lógicas al respecto. Ayuda a construir nuevas fronteras de conocimiento. Los resultados de la investigación básica forman la base de muchas investigaciones aplicadas. (pág. 164)

3.2 Alcance o nivel de la investigación

La investigación es descriptiva ya que se estableció la relación entre la variable del presente estudio.

Arias et al. (2022) afirman lo siguiente:

Ante los estudios de problemáticas sociales, puede surgir la necesidad de aplicar un estudio que se mide según el grado metodológico en su profundidad. Ejemplo de ello son los estudios exploratorios, aplicados cuando en el fenómeno de estudio no existen evidencias de investigación aplicada; para ello, el investigador busca conocer el problema y descomponer su estructura a partir del análisis de sus expresiones. En investigación cualitativa se realizan los estudios exploratorios desde el diseño de la teoría fundamentada. En la investigación descriptiva se describe una situación o fenómeno observable y se proponen, según información verificable, unas condiciones posibles que respondan al problema estudiado. Existen diversos diseños de investigación cualitativa que se tratan en el ámbito descriptivo, como los fenomenológicos, los estudios de caso, la investigación acción participativa y los etnográficos, entre otros (p. 57).

3.3 Enfoque de la investigación

La investigación se emplea el enfoque cualitativo, dado que es un método para recopilar y analizar datos.

Según Arias et al. (2022) afirman lo siguiente:

En la investigación cualitativa, puede ser que los datos cualitativos ofrezcan más detalles sobre el tema en consideración, mientras que los datos cuantitativos parecen proporcionar más precisión, pero ambos dan sólo una descripción parcial. Ninguno de los dos es "hechos" en todo menos en un sentido muy subjetivo. La precisión de la representación también es probable reducirse aún más durante el proceso de investigación, ya que intentamos resumir o extraer los 104 claves puntos de la inmensidad de los datos disponibles. Pero en el análisis de datos cualitativos se impone una estructura externa a los datos, lo que hace que el análisis mucho más sencillo. Sin embargo, con datos cualitativos, primero se debe derivar la estructura utilizada de los datos, lo que significa analizarlos sistemáticamente para desentrañar temas, patrones y categorías (2022, p. 164).

Fuentes Doria et al. (2020) mencionan lo siguiente:

La investigación cualitativa es aquella que busca identificar la naturaleza profunda de un determinado fenómeno, aquella que da razón de ser a sus expresiones o manifestaciones; en tal sentido, lo cualitativo no se opone a lo cuantitativo, sino que lo integra y complementa. Del mismo modo, trabaja con un pequeño número de participantes a partir de los cuales se establece un muestreo teórico. Adicionalmente, el tipo de datos desde los cuales trabaja pueden ser sentimientos, pensamientos, discursos, significados o

representaciones sociales, entre otros; esto es, no se trabaja desde datos numéricos. En este tipo de investigación las técnicas son sensibles al contexto y momento histórico; por ende, siempre se crean instrumentos para recolectar la información. La construcción del conocimiento en este tipo de investigación es por lo general inductiva, aunque puede ser también deductiva o mixta (p. 25)

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transversal en el cual no se llegó a realizar ninguna variable dentro de las áreas de estudio del Spa nueva vida de la ciudad del Cusco. Dado que la información será recopilada en un único tiempo año 2024.

Fuentes Doria et al. (2020) mencionan lo siguiente:

La investigación no experimental se define como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hace la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Los estudios no experimentales buscan estudiar el problema en las condiciones naturales del entorno a partir de la observación o haciendo uso de instrumentos de medición, analizando, describiendo y comparando el comportamiento de la variable dependiente con relación a la independiente (p. 59).

Arias et al. (2022) mencionan lo siguiente:

En este diseño tampoco se manipulan resultados ni al fenómeno de estudio. El fin de los estudios no experimentales comparativos es establecer semejanzas o diferencias entre dos poblaciones distintas pero que se miden a través de solo una variable de estudio. Otra forma de realizar una comparación sin que sea experimental es medir la variable en una sola población antes y después, solo para evaluar la evolución de cierta característica sin que haya una intervención de por medio (p. 99).

3.5 Población

La población que observada es de 15 colaboradores del Spa Nueva Vida.

3.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica

Para este trabajo de investigación se ha optado desarrollar la observación como técnica de investigación.

3.6.2 Instrumento

Para este trabajo de investigación se utiliza como instrumento la ficha de observación mediante el cual se observará el comportamiento de los colaboradores de Spa Nueva Vida -Cusco.

CONCLUSIONES TEÓRICAS

Basándonos en los objetivos establecidos en la investigación, se concluyó que:

PRIMERA: El compromiso laboral o engagement laboral en el Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco está influenciado por varios factores importantes lo que es la motivación, dedicación y reconocimiento de trabajo para el Spa Nueva vida es importante implementar estrategias que ayuden a fortalecer el rendimiento y el desempeño de los colaboradores, fomentando una comunicación abierta y eficaz. Y también una actitud positiva y proactivo en el trabajo.

SEGUNDA: Respecto a la dimensión Vigor en el Spa nueva Vida se refiere a la energía, entusiasmo y capacidad que experimentan en su entorno laboral. En el Spa Nueva vida la energía se manifiesta a través del compromiso las ganas que le ponen los colaboradores al momento de realizar sus actividades. En cuanto a la resistencia que muestran es poco ya que no mantienen un compromiso con la empresa a falta de la motivación esto hace que los colaboradores no den su 100% en el trabajo.

TERCERA: La dimensión dedicación en el Spa Nueva Vida los colaboradores no están realmente comprometidos con el trabajo lo hacen por cumplir no se sienten cómodos por que no se les da una motivación o reconocimientos por el cual dar todo de sí, en cuanto al entusiasmo los colaboradores se manifiestan negativamente ya que no muestran ganas para trabajar, la inspiración carece ya que no tienen creatividad para hacer las cosas en cuanto el orgullo en el trabajo son afectadas ya que no se les reconoce los logros que tienen y eso afecta a los sentimientos de los colaboradores y eso implica hacer las cosas por hacer o trabajar solo por necesidad y esto puede ocasionar un mal trato a los turistas ya que no se les trata con cariño y con el tiempo ya no quieren requerir de los servicios de masajes.

CUARTA: La dimensión absorción en el Spa Nueva Vida es muy evidente ya que los colaboradores evaden de las responsabilidades que se les da lo cual puede llevar a no estar contentos o distraídos sin ganas de querer trabajar o la falta de interés, respecto al tiempo los colaboradores trabajan 8 horas a un poco más al día debido a la demanda de los clientes esta situación a veces es incómodo para los colaboradores ya que esas horas son poco reconocidas económicamente, en cuanto a la felicidad los colaboradores son afectados negativamente ya que en ocasiones no se maneja adecuadamente ya sea por la carga de trabajo o por alguna enfermedad que en muchas ocasiones no nos considerados.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a la administración del Spa Nueva Vida que capacite a sus colaboradores fomentando un ambiente positivo dándoles apoyo celebrando los logros para así los colaboradores puedan trabajar con buena actitud y tengan el compromiso y el entusiasmo de trabajar correctamente , también se sientan valorados en el trabajo también dándoles capacitaciones respecto a los tipos de masajes que ofrecen, facilitando la comunicación abierta para poder mejorar las falencias como también un incentivo al trabajo.

Se recomienda a la administradora (propietaria) del Spa nueva vida que capacite

SEGUNDO: se recomienda a la administración del Spa nueva vida que implemente políticas que ayuden a poder equilibrar entre el trabajo y la vida personal, para así los colaboradores puedan trabajar satisfechos y motivados, enérgicos con muchas ganas de seguir trabajando como por ejemplo horarios flexibles o permitir permisos para eventos personales para que así los colaboradores se sientan felices y contentos.

TERCERO: Se recomienda a la administración del Spa Nueva Vida que tenga una buena comunicación con los colaboradores incentivándoles para así ellos puedan trabajar felices entusiasmados y comprometidos con sus tareas también seguir brindando oportunidades y apoyo para que los colaboradores sigan avanzando con sus carreras profesionales dándoles espacio y tiempo esto puede aumentar la motivación y el compromiso al demostrar un interés por parte de ellos para así puedan trabajar con ganas y voluntad.

CUARTO: Se recomienda a la administración del Spa Nueva Vida que invierta su tiempo en dialogar con sus colaboradores para así tener un ambiente de trabajo positivo sin pleitos ni discusiones para así los colaboradores estén concentrados en su trabajo y hagan las cosas con entusiasmo, también que fomente la colaboración entre los colaboradores del Spa mediante reuniones para poder saber sus incomodidades y falencia y así poder orientarles para que haya un trabajo en equipo donde se puedan ayudar y aprender del uno a otro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación*. (W. Sucari, J. Quilca, & P. Aza, Eds.) Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. doi:10.35622/inudi.b.016
- Berrospi Cunyas, G. M., & Yupanqui Mateo, M. M. (2023). *Engagement y desempeño laboral en colaboradores de una clínica en la ciudad de Huancayo - 2022*. Universidad Continental, Huancayo. Retrieved from https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13506/1/IV_FHU_501_TE_Berrospi_Yupanqui_2023.pdf
- Bosch, M. J., Paz Riumalló, M., & Morgado, M. (2021). Engagement laboral :El compromiso como recurso. *Guia practica*, 8. Retrieved from https://www.esec.cl/esec/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/_21__engagement_laboral.pdf
- Cisneros Diaz , C. P., Guerrero Ruiz, M. G., & Gutierrez Pereyra, D. M. (2024). *Relacion entre estres laboral y engagement laboral en los colaboradores*. Universidad de Lima Facultad de Psicología Carrera de Psicología, Lima. Retrieved from https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/20359/T018_74160663_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroz González, E., & Muñoz Jaramillo, J. T. (2019). El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables. *Logos Vesti Gium Universidad Católica de Pereira*, 20. Retrieved from <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/5c88b0c6-f261-48d2-9b9c-fc4b8989f882/content>
- Silva Mostajo, A. C. (2023). *Justia organizacional y engagement en los colaboradores de la unidad de proteccion especial de la direccion general de niños, niñas y adolescentes, Cusco 2021*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Retrieved from <https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/50be65e8-c7d6-463e-aa6a-09eb7d9ee2ce/content>
- Wood , P., Larraechea, R., Moenne , G., Arteaga , C., Larraechea, R., Dosal, F., . . . Besio, C. (2018). *Medicion del enagement*. Chile. Retrieved from <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>
- Amat, N. S. (2017). *Engagement y satisfaccion laboral de usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco*. Universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco. Retrieved from https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5033/253T20191209_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Candice, O. T., & Chauca Calvo, M. (2022). Engsgemen Laboral y variables asociadas : una revision sistemetica de los periodos 2010 –2022. *Acta psicologica Peruana*

- 2022, 7(1), 70-91, 7(1), 70–91. Retrieved from
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/issue/view/37>
- Carrillo, L. A. (2020). *El engagement de los colaboradores de la red de servicios de salud sur Cusco 2020*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Retrieved from
<https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/50bf3058-7de2-412e-bae9-ba06ed4e0b7d/content>
- Carrillo, L. A. (2020). *El Engagement De Los Colaboradores De La Red De Servicios De Salud Cusco Sur 2020*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Retrieved from
<https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/50bf3058-7de2-412e-bae9-ba06ed4e0b7d/content>
- Centeno, A. M. (2019). *Engagement del personal administrativo de la universidad Andina del Cusco, 2019*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Retrieved from
<https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/a5e326ef-9bd2-47aa-aaf8-c38ff493cd6c/content>
- Chauca, C. O., Otoyafur, C., & Max. (2022). Engagement Laboral Y variables asociadas: una revision sistematica de los periodos 2010 –2022. *Acta Psicologica Peruana*, 7, 22. Retrieved from
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/issue/view/37>
- Cordero, M., & Matallana, H. (2014). *LAA relacion entre felicidad y engagement laboral*. Univercidad del Pacifico. Retrieved from file:///C:/Users/Valery/Downloads/DOC-20240728-WA0020..pdf
- Espinosa Quispe, J. L. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Peru . Retrieved from
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequence=5
- Fuentes Doria, D. D., Toscano Hernández, A. E., Malvaceda Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (1 ed.). Medellín, Colombia. doi:<http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Lázaro Bendezú, E. R. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del rubro Financiero de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Retrieved from
https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3155/UNFV_L%C3%81ZARO_BENDEZ%C3%9A_EVELIN_ROSARIO_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Magadan, L. (2018). *El Compromiso Laboral (Engagement) y adicción al trabajo (workaholism) en los empeados de una empresa privada*. Estados Unidos Mexicanos, México. Retrieved from <http://132.248.9.195/ptd2018/junio/0775351/0775351.pdf>
- Mendez Toledo , J. R. (2023). *Engagement y satsofaccion Llaboraldel personal de hospital de salud Santa Maria de Cutervo*. Univercidad señor de Sipan. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10992/Mendez%20Toledo%20Josefina%20Rosalmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendez Toledo, J. R. (2023). *Emgagement y satisfaccion laboral del personal de salud del hospital santa Maria de Cutervo*. Universidad señor de Sipan, Peru. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10992/Mendez%20Toledo%20Josefina%20Rosalmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, F., Quiroz González, V., & Castaño González, E. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud. *Fundación Universitaria Católica del Norte*, 20. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/1942/194263234009/194263234009.pdf>
- Olavarria, M., & Matto , G. (2021). *Relacion entre satisfaccion laboral y engagement en colaboradores administrativos de empresas en Lima Metropolitana*. Universidad de Lima Facultad de Psicología, Lima. Retrieved from <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14352/Relaci%c3%b3n%20entre%20satisfacci%c3%b3n%20laboral%20y%20engagement.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, A. M. (2019). *Engagement del personal administrativo de la universidad andina del Cusco, 2019*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Retrieved from <https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/a5e326ef-9bd2-47aa-aaf8-c38ff493cd6c/content>
- Saavedra, T. F. (2019). *Analisis relacional entre engagement y el estres laboral en los colaboradores de una institucion estatal de la ciudad de Tarapoto* . Facultad de ciencias de la comunicacion , turismo y psicologoaus , Lima , Tarapoto . Retrieved from file:///C:/Users/Valery/Downloads/DOC-20240728-WA0018..pdf
- Schaufeli, W., & Solanova, M. (2004). *El Engagement de los empleados*. España. Retrieved from <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Urbina, L. D., & Montes, L. E. (2016). *Engagement Laboral y liderazgo de servicio: el rol medidor de recursos laborales de una empresa de servicios*. Universidad del Pacifico Escuela de Postgrado, Lima, Peru. Retrieved from https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1556/Lorena_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Valderrama, D. (2021). *Productividad de los colaboradores de la empresa de transporte Turístico olano S.A. olursa Chiclayo– 2019*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Peru. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9204/Reupo%20Valderrama%20David%20Humber.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valverde, K. A. (2022). *Engagement y desempeño laboral de los colaboradores del area de beneficios de la empresa pacifico segutos San Isidro 2022*. Universidad Autonoma del Peru, Peru. Retrieved from https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2151/12-29-2022_121049240_LopezValverdeKimberlyAraceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vasquez Pozarri, L. A. (2021). *Estudio de engagement laboral y su incidencia con la motovacion en un contexto de covid-19 en los colaboradores del suistema metropolitana de la solidaridad Lima, 2021*. Universidad alas Peruanas, Lima. Retrieved from https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10512/Tesis_Engagement%20Laboral_Motivaci%c3%b3n_Covid-19_La%20Solidaridad_Lima.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de categorización

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	ITEMS
<p>Engagement laboral:</p> <p>Según los autores (Schaufeli & Solanova, 2004, pág. 115), es una teoría psicológica que se centra en el entusiasmo y la dedicación que una persona pueda experimentar en su trabajo. Estos autores sugieren que el engagement en el trabajo se compone de tres elementos importantes que son el vigor, dedicación y absorción. Los autores no solo se centran en el desempeño laboral sino también en el bienestar emocional (cit por. (Chauca, Otoyafur, & Max, 2022))</p>	<p>Vigor:</p> <p>Según los autores (Schaufeli & Solanova, 2004, pág. 117) definen que el vigor se define por el esfuerzo de la persistencia y resistencia de los colaboradores en las actividades que realiza todo ello se ve reflejado en los altos niveles de energía al realizar el trabajo con toda la actitud positiva, poner mayor esfuerzo en el trabajo, aunque parezcan obstáculos sabrán responder ante ello. (Chauca, Otoyafur, & Max, 2022, pág. 74)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Energía • Resistencia • Persistencia
	<p>Dedicación:</p> <p>Según los autores (Schaufeli & Solanova, 2004, pág. 117) menciona que la dedicación se entiende por un vínculo estrechamente relacionado con el trabajo, con la finalidad de experimentar una percepción de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado, de sentirse satisfecho por el empeño, las ganas, disciplina y responsabilidad que le pone a sus actividades. (Candice & Chauca Calvo, 2022, pág. 74)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entusiasmo • Inspiración • Orgullo
	<p>Absorción:</p> <p>Según los autores (Schaufeli & Solanova, 2004, pág. 117) La absorción se define por medio de la total concentración y por estar inmerso en el trabajo, de forma que el tiempo transcurre ligeramente y ello hace que se experimente un desagrado por tener que abandonar el trabajo, por lo contrario, dejarse llevar por la situación. (Cit por (Chauca, Otoyafur, & Max, 2022, pág. 74))</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo ligero • Felicidad • Motivación

Anexo 02: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Variables y dimensiones	Métodos	Población muestra	Técnicas e instrumentos
¿Cómo es el Engagement laboral en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad de Cusco	Describir como es el engagement laboral en el Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco	Engagement laboral ✓Vigor ✓Dedicación ✓Adsorción	Tipo: Básico Enfoque Cualitativo Diseño No experimental- Transversal Alcance: Descriptiva Correlacional	Población: 15 trabajadores Muestra: 15 unidades de estudio	Técnicas: Observación Instrumentos: Ficha de observación
Problemas específicos	Objetivos específicos				
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el vigor en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad de Cusco? • ¿Cómo es la dedicación en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad de Cusco? • ¿Cómo es la absorción en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad de Cusco? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir como es el vigor en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco • Describir como es la dedicación en los colaboradores del Spa Nueva Vida de la ciudad del Cusco • Describir como es la absorción en los colaboradores del Spa Nueva Vid de la ciudad del Cusco 				

Ficha de observación

Categorías	Sub categorías
<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo observo el engagement laboral en el Spa Nueva Vida? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cómo se manifiesta la energía ¿Y el entusiasmo en los día a día de los colaboradores? ✓ ¿Cómo observo la capacidad de los colaboradores para mantener resistencia frente a los problemas que se puede presentar? ✓ ¿Cómo se demuestra la persistencia en los colaboradores?
<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo aprecio el engagement laboral en el Spa Nueva Vida? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo percibo el nivel de entusiasmo entre los colaboradores en su trabajo diario? ○ ¿Qué aspectos del ambiente laboral inspiran a los colaboradores a dar lo mejor de sí? ○ ¿En qué medida los colaboradores sienten orgullo por pertenecer al spa Nueva Vida?
<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo observo el tiempo ligero en los colaboradores en el trabajo? ○ ¿Cómo podrían incrementar la felicidad y el bienestar en los colaboradores? ○ ¿existe alguna motivación principal a los colaboradores a desempeñar sus funciones? 	

○ **¿Cómo observo el engagement laboral en el Spa Nueva Vida?**

Se observa que en el Spa Nueva Vida los colaboradores muestran un bajo compromiso laboral, lo cual se puede ver la falta de entusiasmo y energía en sus tareas diarias los colaboradores no tienen un compromiso laboral, ganas y dedicación para realizar sus tareas en ello se observa un bajo nivel de entusiasmo y energía que los colaboradores muestran en sus tareas diarias no dándoles un buen trato a los clientes trabajar por trabajar. Esta situación señala un bajo nivel de engagement, ya que los colaboradores no están motivados ni dedicados a sus responsabilidades. Este desinterés puede llevar a una mala calidad en el trato a los clientes.

○ **¿Cómo aprecio el engagement laboral en el Spa Nueva Vida?**

Se observa que en el Spa Nueva Vida, los colaboradores no están muy motivados ni entusiasmados, lo cual causa que no haya un buen desempeño laboral tanto como la atención que les brinda a los clientes, lo que afecta negativamente tanto el trato a los clientes como la calidad del trabajo. Para

mejorar es importante hacer cambios que ayuden a que los colaboradores se sientan más valorados y comprometidos como por ejemplo reconocer su trabajo, ofrecer oportunidades.

○ **¿Cómo se manifiesta la energía en los día a día de los colaboradores?**

Se reflejan en su actitud un poco proactiva, las ganas que le ponen al trabajo la manera en que atienden a los clientes y su participación en las funciones encomendadas.

○ **¿Cómo observo la capacidad de los colaboradores para mantener resistencia frente a los problemas que se puede presentar?**

La capacidad de los colaboradores para mantener resistencia frente a problemas laborales se puede observar a través de su respuesta poco proactiva ante desafíos, su actitud calmada en situaciones de crisis o problemas, y su persistencia en el trabajo. La habilidad para adaptarse a cambios, colaborar efectivamente con el equipo.

○ **¿Cómo se demuestra la persistencia en los colaboradores?**

La persistencia en el trabajo se manifiesta en ocasiones cuando los colaboradores mantienen su esfuerzo y dedicación a pesar de las dificultades que se les puede presentar, esto implica que los colaboradores busquen la forma de solucionar los problemas adaptándose a cambios y continuo trabajo.

○ **¿Cómo percibo el nivel de entusiasmo entre los colaboradores en su trabajo diario?**

En el Spa Nueva Vida el nivel de entusiasmo de los colaboradores se puede percibir en cuanto a su actitud en la gana de querer hacer nuevas cosas aprender, colaborar con nueva ideas apoyándose de unos con otros poniéndose a predisposición para ayudar en las falencias del compañero de trabajo.

○ **¿Cómo podrían incrementar la felicidad y el bienestar en los colaboradores?**

Con un buen ambiente laboral creando un entorno de trabajo agradable, asegurando que los colaboradores tengan todas las facilidades y comodidad para su bienestar, también dando capacitaciones para que puedan mejorar y desarrollar nuevas técnicas de masajes o habilidades de servicio al cliente y esto ayuda a los colaboradores a que estén satisfecho con su trabajo, fomentar una comunicación abierta y honesta entre los colaboradores escuchando las preocupaciones dándoles consejos y sugerencias, por ultimo ofrecerles apoyo respecto a la salud física dándoles medicamentos i hasta ofreciéndoles masajes como parte de su tranquilidad.

○ **¿En qué medida los colaboradores sienten orgullo por pertenecer al spa Nueva Vida?**

Implementado estrategias de mejora respecto reconocimiento donde se pueda valorar el esfuerzo que le dedican al trabajo ya sea a través de agradecimiento o insensivos adicionales, también creando un

ambiente positivo donde los colaboradores crean un ambiente respetoso y motivador donde ellos se sientan orgullosos de pertenecer al Spa que se preocupan por su salud.