



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de
una Universidad Privada de Lima Norte – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Huamanchumo Saavedra, Elsa Evarista (ORCID: [0000-0003-4670-7397](https://orcid.org/0000-0003-4670-7397))

ASESOR:

Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: [0000-0002-0565-0577](https://orcid.org/0000-0002-0565-0577))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por guiar mis pasos, dándome la confianza y perseverancia en cumplir mis proyectos profesionales. A mis hijos Luciana, Roshan y Khaela, así como a mi esposo Even quien son la motivación más grande en mi vida, enseñarles a mis hijos que mediante la perseverancia pueden cumplir sus objetivos si se lo proponen. A mis padres, Flavio Huamanchumo Ruiz y Graciela Saavedra Zapata, por su amor incondicional, su apoyo constante de motivación y aliento en seguir mis metas.

Agradecimiento

A los docentes y asesores que me acompañaron en este trayecto académico profesional, guiándome para conseguir los conocimientos científicos y ser plasmados en la investigación, Mgtr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz y al Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable Engagement	12
Tabla 2	Operacionalización de variable Productividad laboral	13
Tabla 3	Validez de los instrumentos a través del juicio de expertos	15
Tabla 4	Correlación entre engagement y productividad laboral	48
Tabla 5	Niveles de engagement	18
Tabla 6	Niveles de la dimensión engagement	19
Tabla 7	Niveles de productividad laboral	20
Tabla 8	Niveles de la dimensión productividad laboral	21
Tabla 9	Relación entre engagement y productividad laboral	22
Tabla 10	Relación del vigor y productividad laboral	23
Tabla 11	Relación de dedicación y productividad laboral	24
Tabla 12	Relación de la absorción y productividad laboral	25

Índice de figuras

Figura 1	Modelo Demandas y Recursos Laborales	48
Figura 2	Modelo Job Demand Resource	49
Figura 3	Niveles de engagement	17
Figura 4	Niveles de la dimensión de engagement	18
Figura 5	Niveles de productividad laboral	19
Figura 6	Niveles de las dimensiones de productividad laboral	20

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte, para lo cual se plantearon preguntas de investigación orientadas al estudio de esta institución. El enfoque empleado en la investigación fue cuantitativo, de tipo básico y con diseño de estudio no experimental de tipo transversal correlacional. La población estuvo comprendida por 85 colaboradores, se aplicó la técnica del muestreo aleatorio simple, el tamaño de la muestra fue 70 trabajadores. Asimismo, los instrumentos de medición de las variables fueron dos cuestionarios con escala politómica ordinal, que previamente pasaron por los procesos de validez por juicio de expertos y análisis de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.960, el cual evidenció que ambos instrumentos tienen una fiabilidad muy alta. De acuerdo con el objetivo general, los resultados descriptivos de la variable engagement de 44.29% se sitúa en el nivel siempre y en la variable productividad laboral de 54.29% se sitúan en el nivel a veces. Asimismo, los resultados inferenciales sugieren que existe una correlación positiva entre engagement y productividad laboral, lo cual se evidencia con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el R Pearson (0.762).

Palabras claves: Engagement, productivo laboral, vigor, dedicación y absorción.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between work engagement and productivity in the administrative staff of a Private University of North Lima, for which research questions were posed aimed at the study of this institution. The approach used in the research was quantitative, of a basic type and with a non-experimental study design of a cross-correlational type. The population was comprised of 85 employees, the simple random sampling technique was applied, the sample size was 70 workers. Likewise, the variables measurement instruments were two questionnaires with an ordinal polytomous scale, which previously went through the processes of validity by expert judgment and reliability analysis through Cronbach's alpha coefficient of 0.960, which showed that both instruments have very high reliability. According to the general objective, the descriptive results of the engagement variable of 44.29% are always at the level and in the labor productivity variable of 54.29% they are at the level sometimes. Likewise, the inferential results suggest that there is a positive correlation between work engagement and productivity, which is evidenced by the bilateral significance ($0.00 < 0.05$) and the Pearson R (0.762).

Keywords: Engagement, labor productivity, vigor, dedication and absorption.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en donde la dinámica laboral ha cambiado a causa de la pandemia COVID – 19, el Perú y en el mundo adoptaron medidas extremas como el aislamiento social obligatorio por emergencia sanitaria, disponiendo la implementación del trabajo remoto. Según el Banco Mundial (2020), se estima una desaceleración de la economía mundial lo que impactará en la productividad de cada país.

De acuerdo, al diario El Comercio (2020) muchas empresas optaron por despedir trabajadores, reducciones de sueldos u otorgar licencias sin goce de haber para enfrentar el impacto económico de la enfermedad. Así mismo, el diario Gestión (2020) el Perú se convirtió a finales de abril en el segundo país de Sudamérica en cantidad de infectados superado por Brasil y por encima de Ecuador y Chile, pasado el final de la cuarentena el Gobierno del Perú decretó fases progresivas de retorno de algunas de las actividades productivas. Sin embargo, el entorno empresarial demanda de respuestas proactivas por parte de los colaboradores, se requiere mayor eficiencia de los procesos para producir más sin incrementar los recursos e insumos, entre estos está la cantidad de horas laboradas.

Al analizar las percepciones y comportamientos de los empleados, y su consecuencia en la productividad de la empresa se podrá predecir cuales son las necesidades que tienen los colaboradores para involucrarlos al equipo de trabajo, encontrando aquellas herramientas que les incentiven a comprometerse con la empresa. Por tal motivo, Szleifer (2020) manifiesta que es necesario elaborar estrategias para el manejo de emociones, teniendo como objetivo involucrar al colaborador, entenderlo, crear engagement, que sienta que es pieza clave de la organización.

Dentro de la Universidad Privada de Lima Norte, a causa del confinamiento algunos colaboradores no poseen la capacidad de identificar sus emociones cayendo en estrés, llevándolos a no estar comprometidos con la organización. Aunado a esto, la falta de empoderamiento de los talentos origina que las tareas asignadas se demoren más tiempo, esto se debe a la pérdida del vínculo laboral

por el distanciamiento de los trabajadores. Sin embargo, con los pocos recursos obtenidos han podido interrelacionarse con cada área de la universidad, para conseguir los objetivos de la empresa.

En efecto, Aperhu (Asociación Peruana de Recursos Humanos) (2020), realizó una encuesta sobre productividad en trabajo remoto siendo el 42% mantuvo el ritmo de trabajo, el 35% aumentó su capacidad y solo el 23% afirma haber bajado el rendimiento. Igualmente, Adecco Argentina (2020), realizó un estudio en donde se determinó que el 42% de los empleados dedica más horas laborales desde su casa que en la oficina, y un 40% cumple exactamente las mismas horas en el centro laboral. Sólo el 18% admite relajarse y trabajar menos horas desde su vivienda.

La importancia de la investigación se centraliza en precisar si existe correlación en las variables, ligándolo a los aspectos de la vida personal de los colaboradores hacia la entidad, en donde se requiere de talentos competentes que se adapten a los cambios constantes que se originan a través de los años, esto contribuirá a mejorar la imagen de la empresa, lo que permitirá ser atractivo para atraer a más estudiantes.

Con relación al problema general y específico de la investigación se ha planteado como principal a: ¿Cuál es la relación que existe entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020? Así mismo, se enunciaron tres secundarios: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre dedicación y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020? y (c) ¿Cuál es la relación que existe entre absorción y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020?

Desde una justificación teórica la investigación tuvo como propósito la contribución conceptual, teniendo como base a los autores que respaldaron las variables estudiadas, quienes han tomado una notabilidad en las empresas. Así mismo, probar el vínculo existente entre ellas. Los estudios relacionados al engagement enfocados en el rendimiento de los colaborados se ha podido

relacionar con las emociones del ser humano dentro de su ambiente laboral, teniendo correlación con la productividad. Desde un punto de justificación práctica, el estudio procura promover el interés del problema, y así poder aportar en las decisiones que se tomen en la alta dirección. De igual forma, se proporcionará a la universidad un plan de trabajo que permita mejorar la administración en la gestión, con la intención de identificar las dificultades existentes, que en el futuro servirá para optimizar el servicio que se brinda a los clientes internos y externos. Igualmente, desde un aspecto de justificación metodológica, se realizó un cuestionario para la búsqueda de información, el cual fue analizado estadísticamente extrayendo resultados puntuales, con el propósito de evidenciar la validez y fiabilidad de la investigación.

Así mismo, se ha enfocado un objetivo general y tres específicos, como principal: Determinar la relación que existe entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020. Del mismo modo, los secundarios fueron: (a) Determinar la relación que existe entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020, (b) Determinar la relación que existe entre dedicación y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020 y (c) Determinar la relación que existe entre absorción y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

En cuanto, a la hipótesis general y específicas se determinó la principal como: Existe relación entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020. Siendo, secundarias: (a) Existe relación entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020, (b) Existe relación entre dedicación y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020, y (c) Existe relación entre absorción y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre los trabajos previos nacionales Espinosa (2017), tuvo como propósito evaluar el impacto del engagement laboral en la productividad de los trabajadores de una empresa de productos alimenticios. Al respecto, se desarrolló una investigación cuantitativa de diseño correlacional, donde el instrumento aplicado fue una encuesta de 14 preguntas con una muestra de 425 colaboradores. Se pudo concluir que la hipótesis general fue aceptada, debido a que se consiguió un resultado de 0,70. En otras palabras, a mayor nivel de engagement en los talentos habrá una productividad eficiente, lo que se reflejará en un aumento económico mejorando la rentabilidad para la empresa. Igualmente, Delgado y Velásquez (2015) cuyo objetivo fue evaluar el impacto del engagement y la satisfacción laboral de los empleados de una compañía bancaria. Por ello, se desarrolló con enfoque cuantitativa y diseño correlacional, donde el instrumento aplicado fue un cuestionario de 44 preguntas con una población de 25 colaboradores. Así pues, se pudo concluir que la hipótesis general fue aceptada, debido a que se consiguió un resultado de 0.96. En tal sentido, el engagement en las labores diarias suele impactar en las vidas y en el trabajo de otras personas en la organización. Para Ruiz, Santisteban y Villanueva (2020) tuvieron como intención determinar la correlación del engagement y productividad laboral en los directivos de la Municipalidad distrital de Lagunas. Se aplicó con enfoque cuantitativo correlacional, donde el instrumento aplicado fue un cuestionario a una población de 35 funcionarios. Es así como, se pudo concluir que la hipótesis general fue aceptada, se consiguió un resultado de 0.839 existiendo una correlación positiva alta, lo que permite deducir que a mayor engagement laboral mayor es el nivel de productividad de los funcionarios. Además, Vincés (2018) estuvo basado en el objetivo de diagnosticar el rango del engagement para optimizar la productividad en los empleados de la Institución Financiera de Piura. Se realizó con enfoque cuantitativo con metodología descriptiva, donde el instrumento aplicado fue el cuestionario UWES para un total de 55 colaboradores como población. Concluyó que el nivel de engagement presentado por los trabajadores es “Bajo” con un 63.3%. Así mismo, la productividad laboral evidencio un nivel bajo del 60%, recomendando la ejecución de los talleres para mejorar la productividad, como; desarrollo personal, liderazgo, autoestima y convivencia extramuros conllevarán a un nivel de compromiso con la

empresa. Finalmente, Messarina (2019) pudo determinar en su estudio la relación del engagement en los operarios de una empresa privada de Lima. Al respecto, se desarrolló una indagación de enfoque cuantitativo y diseño correlacional, donde el instrumento aplicado fue un cuestionario a una muestra de 100 colaboradores varones. Con todo ello, se pudo concluir que la hipótesis general fue aceptada, con una confiabilidad de 0,95. En otras palabras, a mayor nivel de engagement en los talentos habrá una productividad efectiva.

Así, en el plano internacional, se puede señalar a López (2017) precisó en su artículo que se podría aumentar el engagement con diferentes actividades conductuales (ejercicio físico, dormir meditación, simular felicidad, identificación y uso de las fortalezas, ser amables con los el optimismo, saborear la vida, satisfacer en lugar de maximizar), con el fin de acrecentar su inteligencia de estar engaged como actitud personal elegida. Por su parte, Quispe (2017) concluye que el engagement laboral tiene una consecuencia positiva en la productividad de los trabajadores teniendo un trabajo exhaustivo con los líderes. Igualmente, Zapata y Melo (2015) concluyeron que existen relación las variables de estudio dando a conocer diferentes tipos de liderazgo con habilidades, los talentos deben sentirse como una parte indispensable dentro del engranaje de una organización orientándolos hacia los objetivos de la compañía. Así mismo, Molina (2018) cuyo propósito fue evaluar el impacto del liderazgo transformacional y su correlación con el engagement en los colaboradores de una empresa farmacéutica. Al respecto, se desarrolló una investigación cuantitativa de diseño correlacional, donde el instrumento aplicado fue una encuesta de 32 preguntas con una muestra de 43 empleados. Con todo ello, se pudo concluir que la hipótesis general fue aceptada, debido a que se consiguió un resultado de 0,80. En otras palabras, se demostró en su investigación que la forma de liderazgo transformacional puede favorecer al acrecentamiento del compromiso de los trabajadores, el progreso de la productividad y el rendimiento de la organización. Finalmente, Salazar (2018) cuyo objetivo fue evaluar el impacto de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los talentos de una empresa bancaria ecuatoriana. Por ello, se desarrolló con enfoque cuantitativa y diseño correlacional, donde el instrumento aplicado fue un cuestionario de 34 preguntas con una población de 229 colaboradores. Así pues, se pudo concluir que la hipótesis general fue aceptada,

debido a que se consiguió 0.96 de relación positiva entre las variables de satisfacción y compromiso, explica que, si un trabajador se siente satisfecho laboralmente, será una pieza fundamental ya que se encuentra comprometido con la organización, razón por la cual se debe procurar que los talentos se sientan motivados logrando la satisfacción laboral y personal por el buen desempeño realizado, con apropiadas remuneraciones y primas, alcanzando los objetivos de la empresa.

Por su parte las teorías de engagement es transcendental destacar a Kahn (1990), en su estudio determino que el compromiso se manifiesta de acuerdo a las creencias de los colaboradores ante la empresa, predomina el aspecto emocional que los conlleva a cumplir los roles asignados. Por su parte, Maslach y Leiter (1997) lo definen como el opuesto del burnout, dentro de sus características el agotamiento, el cinismo y la ineficiencia, en contra posición del engagement como la energía, el compromiso y la eficiencia. Para Salanova (2009) determinó que el término en inglés se utiliza para las empresas ayudando a y ayuda a comprender el desempeño laboral, siendo un lenguaje empresarial para lograr los objetivos propuestos por las empresas. Del mismo modo Macey & Schneider (2008) indica que los talentos “engaged” contribuyen más a su organización y son más leales. Para Menezes (2009) denomina el compromiso organizacional como un lazo social entre el colaborador y la empresa, mediante un nivel afectivo de identificación. De acuerdo Albrecht (2010) describe al engagement dentro de la psicología como una etapa de carácter positivo y que tiene como signos específicos al esfuerzo y el entusiasmo, así como el nivel de energía y la pasión en el desempeño del puesto que realiza. Según Borrego (2016) lo define como un estudio de las necesidades del personal en el campo laboral, la adaptación al equipo de trabajo, aceptación e identificación con su entorno laboral.

En cuanto a, Salanova & Llorens (2008, citado en Cardenas Aguilar y Jaik Dipp, 2014) señalaron que las posibles causas del engagement laboral se originaba en la autonomía, apoyo social y feedback, y en lo personal en la autoeficacia. El esfuerzo en las actividades realizadas y el apego emocional fuera del trabajo, es una de la característica fundamental del trabajo óptimo. Así mismo, García, Llorens, Cifre & Salanova (2006 citado en Cardenas Aguilar y Jaik Dipp, 2014) determinaron

como causas a la competitividad y la eficacia profesional, relacionadas con el bienestar psicológico, siendo un talento engaged puede desarrollarse de manera directa y eficiente en el ámbito laboral.

Además, Salanova y Schaufeli (2009, citado en Cardenas Aguilar & Jaik Dipp, 2014), determinaron que las teorías psicológicas intentan identificar los elementos cruciales que expliquen el comportamiento de la variable de estudio. Se pudo identificar dos modelos que explican el engagement: El Modelo Demandas y Recursos Laborales (DRL) de Bakker y Demerouti que señalan 2 tipologías psicosocial el engagement y el burnout, explicaron que “ambos están negativamente relacionados entre sí, y además teniendo en cuenta lo positivo y lo negativo de la realidad podremos expresarla en forma más fidedigna” (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 132). (ver anexo Figura 1)

Así pues, Bakker y Leiter (2010, citado en Cardenas Aguilar & Jaik Dipp, 2014) presentan un modelo JD-R que surge a partir de los recursos de empleo y personal. Para Sweetman y Luthans, en Bakker y Leiter, (2010 citado en Cardenas Aguilar & Jaik Dipp, 2014), los recursos persona, estos son: autoevaluación positiva unida a la resiliencia, habilidades que impactan en el ambiente laboral como: motivación, desempeño y satisfacción. Por otro lado, el capital psicológico es definido como una etapa positiva del desarrollo. De esta manera, se puede demostrar cómo los recursos laborales permiten competir a las demandas laborales y benefician de manera positivamente en el desempeño de los trabajadores. (ver anexo Figura 2)

Como señalan Gorgievski y Bakker (2010) hay tres características en las personas que tienen adicción al trabajo que se pueden diferenciar de un individuo que se encuentra engaged.

Primero, el adicto al trabajo trabaja de manera excesiva dedicando la mayor parte del tiempo disponible a acciones afines con el trabajo. Esto se relaciona con la alta activación que también posee el trabajador engaged, con la diferencia que éste no trabaja en demasía y disfruta de realizar actividades en su tiempo libre.

Segundo, quienes padecen de este fenómeno encuentran una gran dificultad para desconectarse del mismo, e incluso cuando están fuera del ámbito de trabajo

piensan en él. En este caso el colaborador engaged logra desconectarse fácilmente y sin culpa ya que no siente el impulso irresistible de seguir trabajando.

Por último, el adicto por trabajar lo supera de modo que no es capaz de controlarlo, y este comportamiento se vuelve firme a través de las diferentes situaciones del día. En cambio, un trabajador engaged se siente motivado hacia el trabajo por el beneficio y el regocijo que éste le genera realizándolo con energía y sintiéndose orgulloso de lo que hace.

Por consiguiente, se puede determinar que las consecuencias del engagement en un trabajador engaged con cualidad positiva hacia el trabajo puede aprender y asumir nuevos retos, se convertirá en un colaborador con iniciativa, desarrollará exitosamente las tareas haciendo efectivo el servicio a los clientes aumentando la salud emocional de los empleados. (Salanova et al, 2000).

Dentro de las dimensiones del engagement Schaufeli y Bakker (2010, p.115.) precisan el engagement como “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo cognitivo”.

Precisamente, el engagement ha sido considerado como lo contrario al burnout. Es por ello, que a diferencia del colaborador burnout que se define por presentar características de agotamiento e ineficacia laboral, el trabajador engaged se define por elevados niveles de vigor, dedicación y absorción, según los autores Schaufeli y Taris (2005).

Con relación a nuestra primera dimensión vigor Bakker (2012) lo determinó por los elevados niveles de vitalidad y resistencia mental durante el cumplimiento del trabajo, a pesar de los obstáculos o problemas que se presenten. En vista, a los indicadores de la dimensión estudiada se refieren al esfuerzo, persistencia y resistencia mental.

Así mismo, como segunda dimensión dedicación Bakker (2012) lo describe por la importancia al trabajo, conjuntamente con la trascendencia, entusiasmo, inspiración, jactancia y desafío por el trabajo. Por consiguiente, los indicadores de la dimensión estudiada se refieren al propósito, entusiasmo y orgullo de pertenencia.

Finalmente, como tercera dimensión absorción Bakker (2012) señaló que el empleado lo realiza cuando está enfocado en su labor, generando grandes niveles de dosis de alegría provocando la pérdida del tiempo, dada a la concentración que realiza al ejecutar la actividad. Sumado a esto, los indicadores de la dimensión estudiada se refieren al sentimiento de felicidad laboral, concentración en las labores e inmerso.

Por consiguiente, las dimensiones de las variables engagement contribuyen de manera significativa al desarrollo laboral y emocional de los talentos de la organización, si se emplean manejando positivamente las emociones se podrá obtener una productividad eficaz.

Del mismo modo las teorías de productividad Koontz y Wehrich (2014, p. 135), manifestaron que “la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la división entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los recursos utilizados”. Para Hernández (2011), lo define como el resultado del correcto uso de los recursos entre los productos y servicios. Para Carro y Gonzales (2012), lo fundamenta como la mejora del proceso productivo, relacionando lo producido con los recursos utilizados. Según Burga (2016), es una mezcla entre productos y los insumos, elaborando bienes eficientes con una buena decisión en la optimización de los recursos, lo definió en tres dimensiones: productividad parcial, de factor total y media e marginal. De acuerdo a Chiavenato (2009, p. 252), son “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad”. En tal sentido, el factor humano es un componente importante que sirve para obtener los objetivos a corto plazo de las organizaciones, así mismo, el buen desarrollo de las actividades origina el crecimiento económico y permite estabilidad a través de los años, lo cual es vital para su sostenimiento y mejora (Quijano 2006). En cambio, la productividad gerencial se interpreta como el conocimiento output/input, siendo una variable orientada a resultados, a la gestión de los colaboradores y de otros aspectos ajenos al ambiente laboral (Fernández Ríos & Sánchez, 1997). Finalmente, Robbins y Judge (2009), manifiestan que la relación e

influencia del factor humano en la productividad involucra métodos psicológicos y psicosociales. Refiere que el factor psicológico es la necesidad de la persona individual a satisfacer, como el bienestar, la satisfacción, la motivación hacia el trabajo y el vínculo con la organización, abierto hacia el aprendizaje y el cambio constante. En el aspecto psicosocial lo relacionan con las actividades intragrupalas dentro de un grupo de trabajo y los intergrupales entre grupos, ambos grupos influyen negativa o positivamente dentro de la empresa y se base en el desempeño que el colaborador realice. De acuerdo con Quijano (2006), el factor psicológico concuerda los factores individuales teniendo los siguientes factores: motivación, competencia, satisfacción laboral, identificación, compromiso e implicación. Dentro de los grupos esta la cohesión, conflicto y participación y en los organizacionales interviene la cultura, liderazgo y el clima.

Según Vroom (1964), citado por Chiavenato (2011), señala que para acrecentar la productividad se debe tener tres condiciones: 1) Objetivos personales, siendo como más relevantes el dinero, reconocimiento y trabajo atrayente. 2) Objetivos y alta productividad, es decir si un empleado labora con base en la remuneración por la producción, poseerá una fuerte motivación para producir más. 3) Influencia en su productividad, quiere decir si un colaborador entiende que la ejecución de un gran esfuerzo tiene insuficiente efecto en el resultado, tenderá a no esforzarse con eficiencia.

Dentro de este marco, los autores Koontz y Weihrich, (2004 citado en Apestegui, 2017) describen las dimensiones de la productividad laboral en: eficiencia, eficacia y efectividad.

Con relación, a nuestra primera dimensión eficiencia los autores Koontz y Weihrich, (2004 citado en Apestegui, 2017) detallaron que está vinculada con la productividad únicamente con el manejo de los recursos, considerando la cantidad y no la calidad de lo producido. Por su parte, Flores (2012) pone énfasis a ser más eficiente dentro de la organización teniendo como prioridad la materialización de los recursos, cumpliendo con el presupuesto de gastos de la empresa. Sumado a esto, los indicadores de la dimensión estudiada se refieren al cumplimiento de procedimientos, uso adecuado del tiempo y evita sanciones.

Así mismo, como segunda dimensión eficacia los autores Koontz y Wehrich, (2004 citado en Apestegui, 2017) lo describieron como el impacto del producto o servicio que se realiza, dan importancia a la calidad del servicio sea el adecuado, cumpliendo con los requerimientos del cliente sobresaliendo así ante la competencia. De igual manera, Flores (2012) señala que se debe medir los indicadores de la productividad en forma global. Por consiguiente, se refieren a la lealtad, puntualidad y trabajo bajo presión.

Finalmente, como tercera dimensión efectividad para los autores Koontz y Wehrich, (2004 citado en Apestegui, 2017) lo definieron como el nivel de cumplir los objetivos propuestos. Se vincula con la productividad a través de los resultados óptimos a mayores y excelentes productos. Del mismo modo, Flores (2012), indicó que la cantidad es el único criterio, dando como importante al resultado. En vista, a los indicadores de la dimensión estudiada se al trabajo en equipo, asume responsabilidad, consulta e investiga.

Por consiguiente, las dimensiones de las variables productividad contribuyen de manera objetiva al desarrollo laboral y emocional de los colaboradores de la institución, si se emplean de manera adecuada la productividad vinculará resultados eficaces.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo básico pues intenta desarrollar y ahondar en busca de la innovación mediante las teorías, según Baena (2017).

El diseño de investigación es de enfoque cuantitativo pues se utilizó variables medibles. Por consiguiente, Arias (2006) señaló que el diseño no experimental radica en la información recolectada de los sujetos estudiados, o del lugar en donde acontecen los hechos, sin manejar o controlar variables.

3.2. Variables y Operacionalización

La operacionalización analiza las dimensiones con las variables e indicadores, los cuales se describirán mediante los conceptos de estudio. Según Ñaupas et al. (2018).

Primera variable: Engagement

Definición conceptual

Según Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) precisan que es una fase mental positiva, de realización, concerniente con lo que realiza.

Definición operacional

Comprende tres dimensiones: vigor (3 ítems), dedicación (3 ítems) y absorción (3 ítems) haciendo un total de 9 ítems. Esta variable se evalúa utilizando la técnica de la encuesta y empleando un cuestionario de escala ordinal, con siete opciones de respuesta.

Tabla 1

Operacionalización de variable Engagement

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Vigor	Esfuerzo	1,2	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) Bastante veces (4) Casi siempre (5) Siempre (6)	Nunca (0-7.2) Casi nunca (7.3-14.5) A veces (14.6-21.8) Casi siempre (21.9-29.1) Siempre (29.2-36)
	Persistencia	3,4		
	Resistencia mental	5,6		
Dedicación	Propósito	7,8		
	Entusiasmo	9,10		
	Orgullo de pertenencia	11,12		
Absorción	Sentimiento de felicidad laboral	13,14		
	Concentración en las labores	15,16		
	Inmerso	17		

Segunda variable: Productividad laboral

Definición conceptual

Según Koontz y Weihrich (2004) lo describen como la partición entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los recursos utilizados.

Definición operacional

Comprende tres dimensiones: eficiencia (3 ítems), eficacia (3 ítems) y efectividad (3 ítems), haciendo un total de 9 ítems. Esta variable se evalúa utilizando la técnica de la encuesta y empleando un cuestionario de escala ordinal, con cinco opciones de respuesta.

Tabla 2

Operacionalización de variable Productividad laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Eficiencia	Cumple procedimientos	1,2		
	Uso adecuado del tiempo	3,4		Nunca (6-10.8)
	Evita sanciones	5,6		Casi nunca (10.9-15.7)
Eficacia	Lealtad	7,8	Nunca (1)	
	Puntualidad	9,10	Casi nunca (2)	A veces (15.8-20.6)
	Trabajo bajo presión	11,12	A veces (3)	
	Trabajo en equipo	13,14	Casi siempre (4)	Casi siempre (20.7-25.5)
Efectividad		15,16	Siempre (5)	Siempre (25.6-30)
	Asume responsabilidades			
	Consulta e investiga	17,18		

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo comprendida por 85 asistentes del área académica y administrativa de distintos cargos (auxiliares, asistentes senior y junior), género y edad de una Universidad Privada. Según, Baena (2017) la población representa el 100% donde se procura realizar el estudio.

La muestra

Es el subgrupo de una población en donde se recolecta información con particularidades similares. Según Ñaupas et al. (2018) lo señaló como una parte que se halla establecida en el estudio. De acuerdo, con la fórmula de la muestra, se considera el nivel de confianza de 95% con un margen de error de 5%, en tal sentido se procedió a encuestar a 70 colaboradores del área académica de la universidad, situada en el distrito de Lima Norte.

$$n = \frac{(1.95)^2(0.5)(0.5)(85)}{(0.05)^2(85 - 1) + (1.95)^2(0.5)(0.5)} = 70$$

Muestreo

Para la investigación se consideró el muestreo probabilístico aleatorio simple, en ese orden de ideas, cada fragmento del total del estudio está asociado con el marco muestral y tiene la posibilidad de ser escogida en la muestra (López y Fachelli, 2015).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se determina a la recolección y procesamientos de información de la muestra representativa se utilizó la encuesta. Para Abril (2008) las técnicas del estudio encuesta y observación están destinadas a recopilar información.

Instrumentos

El instrumento para la recolectar datos se realizó mediante dos cuestionarios con preguntas cerradas y se aplicaron a la muestra de la población objetivo. En efecto, Tamayo (2006) lo definió como aspectos necesarios que se consideran básicos para alcanzar el objetivo del estudio.

Ficha técnica de la Variable 1: Engagement

Título: Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht – (UWES)

Autores: Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker

Lugar: Universidad Privada de Lima Norte

Administración: Individual

Duración: 5 minutos

Aplicación: Personal administrativo

Significación: El cuestionario determina el nivel de percepción del personal administrativo

Ficha técnica de la Variable 2: Productividad

Título: Productividad laboral

Autor: Elsa Evarista Huamanchumo Saavedra

Lugar: Universidad Privada de Lima Norte

Administración: Individual

Duración: 5 minutos

Significación: El cuestionario determina el nivel de percepción del personal administrativo

Validez

Evalúa concretamente las preguntas que estén acorde con las variables del estudio, con la finalidad de intentar medir el objeto del estudio. En efecto, Ñaupas et al. (2018) manifiesta que lo que se procura investigar se realiza midiendo cada indicador con las preguntas del cuestionario. Los instrumentos fueron admitidos a través de la validación de profesionales, quienes aprobaron la suficiencia y aplicabilidad del instrumento.

Tabla 3

Validez de los instrumentos a través del juicio de expertos

Académico	Especialidad	Veredicto
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Mg. Gustavo Ernesto Zárate Ruiz	Temático	Aplicable
Mg. Even Deyser Perez Rojas	Temático	Aplicable

Confiabilidad

Para demostrar que son confiables los cuestionarios se eligió un grupo al azar de 20 trabajadores que no formaron parte de la investigación. Dando como resultado en el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach 0.960 engagement y 0.824 productividad laboral, se demostró que la confiabilidad es elevada para cada variable. (ver anexo tabla 4)

De acuerdo a las medidas de confiabilidad de los alcanzó el valor de 0,762 siendo una fiabilidad excelente para los datos recogidos a través de las interrogaciones expuestas.

3.5. Procedimientos

La investigación se realizó considerando dos cuestionarios virtuales con preguntas de escala politómica ordinal, se realizó de manera personal con una duración de cinco minutos, se consideró la aprobación expertos, para determinar la fiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. En los capítulos finales del estudio se pudo observar cada uno de los resultados conseguidos, así como la discusión del estudio, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

3.6. Método de análisis de datos

La base de datos de los encuestados fue analizada estadísticamente en SPSS versión 25 y los resultados procesados en tablas en Microsoft Excel. Así mismo, se presentaron tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones dando respuestas a las hipótesis, para comprobar la fiabilidad se usó el coeficiente de correlación de Rho Spearman y R Pearson, así como, analizar objetivos de la investigación, considerando el método hipotético deductivo.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se consideraron diversas posturas éticas como: (a) Respetar la confiabilidad del encuestado a fin de que puedan responder con mayor sinceridad posible, b) No hubo copia o autoplagio en la preparación del estudio y c) Los datos que se presentan son auténticos no existiendo manipulación de alguna respuesta.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Descripción de la variable engagement

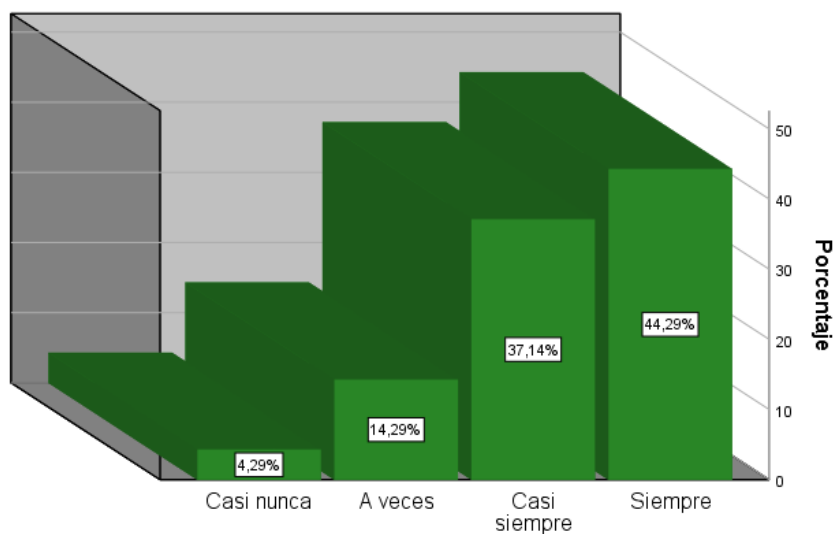
Tabla 5

Niveles de engagement

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	4.29%
A veces	10	14.29%
Casi siempre	26	37.14%
Siempre	31	44.29%
Total	70	100.00%

Figura 3

Niveles de engagement



De acuerdo, a la tabla 5 y figura 3 se observan las frecuencias y porcentajes de los niveles de engagement, siendo el 44.29% del personal administrativo se sitúan en el siempre, mientras que un 37,14% se encuentran en casi siempre y solo el 4.29% se posiciona en casi nunca.

Descripción de las dimensiones de engagement

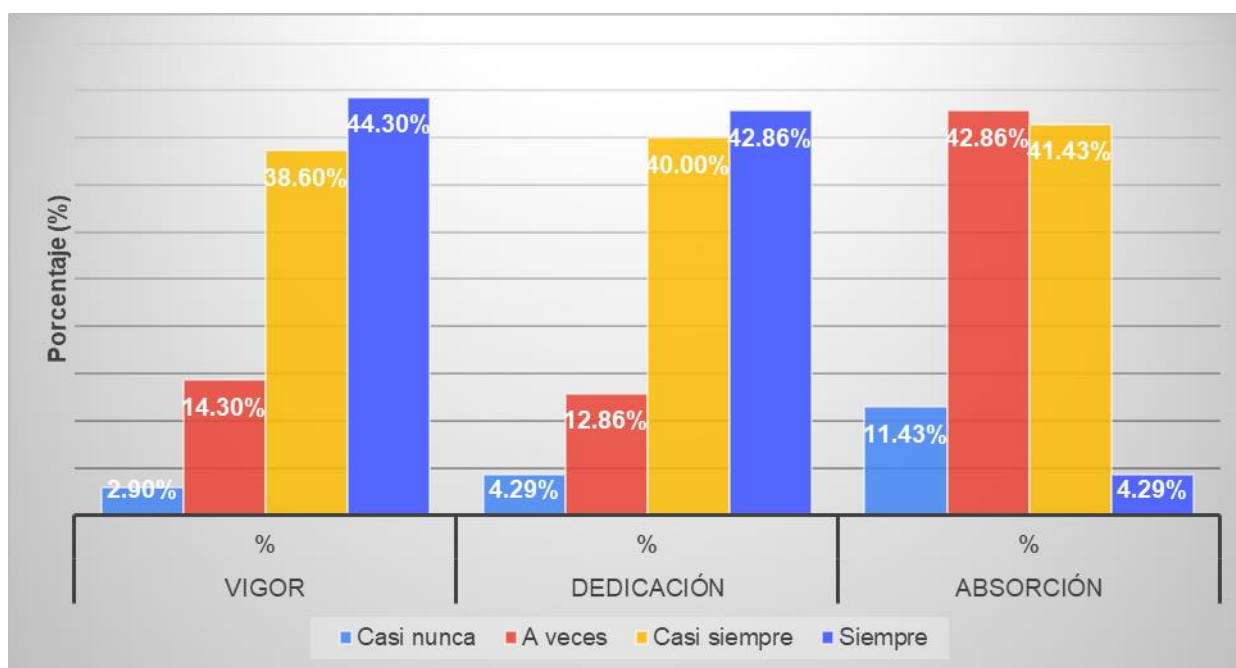
Tabla 6

Niveles de la dimensión engagement

Niveles	Vigor		Dedicación		Absorción	
	f	%	f	%	f	%
Casi nunca	2	2.90%	3	4.29%	8	11.43%
A veces	10	14.30%	9	12.86%	30	42.86%
Casi siempre	27	38.60%	28	40.00%	29	41.43%
Siempre	31	44.30%	30	42.86%	3	4.29%
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%

Figura 4.

Niveles de la dimensión de engagement



Así mismo, se puede interpretar en la tabla 6 y figura 4 los niveles de las dimensiones de engagement, donde el vigor y dedicación se ubican en el nivel de casi nunca con 44.30% y 42.86%. Asimismo, absorción se halla en un nivel a veces de 42.86%, seguido del nivel casi siempre con 41.43%. Finalmente, las tres dimensiones están en el nivel casi siempre con 38.60%, 40.00% y 41.43%, respectivamente.

Descripción de la variable productividad laboral

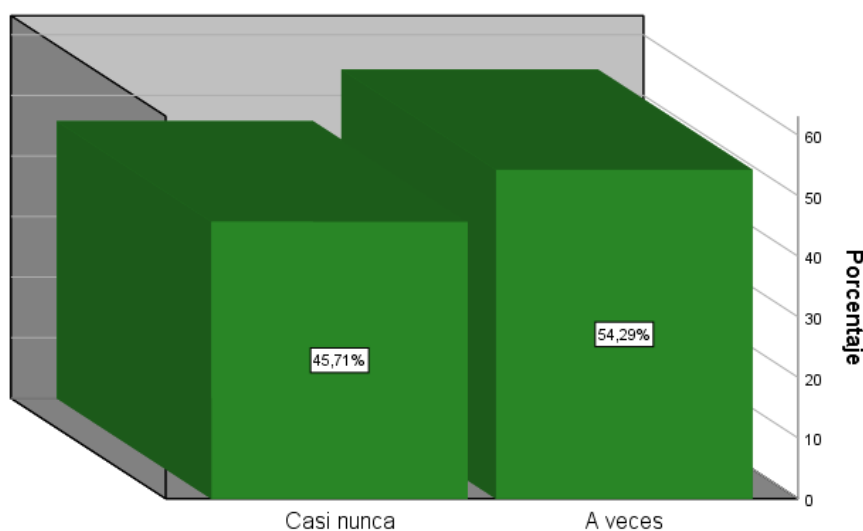
Tabla 7

Niveles de productividad laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	32	45.70%
A veces	38	54.30%
Total	70	100.00%

Figura 5

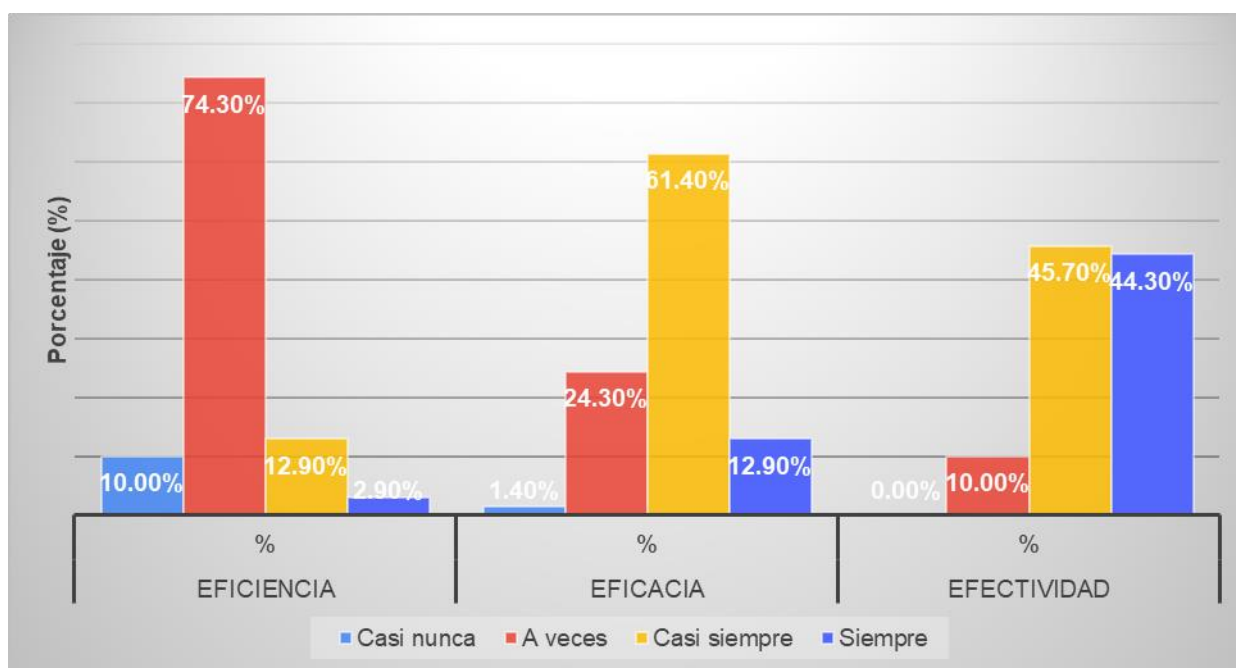
Niveles de productividad laboral



Así mismo, se analizó en la tabla 7 y figura 5 los resultados en las frecuencias y porcentajes describiendo los niveles de productividad laboral, el 54.29% del personal administrativo se sitúan en a veces, seguido de un 45.71% que se localiza en el nivel casi nunca.

Tabla 8*Niveles de la dimensión productividad laboral*

Niveles	Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	f	%	f	%	f	%
Casi nunca	7	10.00%	1	1.40%	0	0.00%
A veces	52	74.30%	17	24.30%	7	10.00%
Casi siempre	9	12.90%	43	61.40%	32	45.70%
Siempre	2	2.90%	9	12.90%	31	44.30%
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%

Figura 6*Niveles de las dimensiones de productividad laboral*

Del mismo modo, la tabla 8 y figura 6 se describen en las frecuencias y porcentajes los niveles de las dimensiones de productividad laboral, donde la eficacia y efectividad se sitúan en el nivel de casi siempre con 61.40% y 45.70%. Además, la eficiencia se encuentra en un nivel a veces con 74.30%, seguida de dimensión efectividad en el nivel siempre con 44.30%.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

H₁: Existe relación entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

Tabla 9

Relación entre engagement y productividad laboral

Niveles			Engagement	Productividad laboral
R Pearson	Engagement	Coefficiente de correlación	1.000	0,762
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
Productividad laboral	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,762	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

Por consiguiente, de acuerdo a la tabla 9 se puede considerar que la significancia bilateral o p-valor es equivalente a $0.00 < 0.05$, existiendo correlación entre engagement y productividad laboral. De acuerdo, al coeficiente de correlación de R Pearson 0.762, dio como resultado alto. En tal sentido, se rechaza H₀ y se precisa la existencia de relación del engagement y productividad laboral con el personal administrativo de una universidad privada de lima norte.

Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

H₁: Existe relación entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

Tabla 10*Relación del vigor y productividad laboral*

Niveles			Vigor	Productividad laboral
Rho de Spearman	Vigor	Coeficiente de correlación	1.000	0,706
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,706	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

En cuanto a la tabla 10, se determina que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, existiendo relación entre vigor y productividad laboral. Se puede señalar, que el Rho de Spearman fue de 0.706, presentando una correlación positiva muy fuerte. En tal sentido, se rechaza H_0 y se establece que existe relación entre vigor y productividad laboral en el personal administrativa de una universidad privada de Lima Norte.

Segunda hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre dedicación y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

H_1 : Existe relación entre dedicación y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

Tabla 11*Relación de dedicación y productividad laboral*

Niveles			Dedicación	Productividad laboral
R Pearson	Dedicación	Coeficiente de correlación	1.000	0,771
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,771	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

De igual modo, la tabla 11 se observa que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, de manera que se relaciona entre dedicación y productividad laboral. Asimismo, el R Pearson es de 0.771, presentando una correlación alta. Por esta razón, se rechaza H_0 y se establece que existe relación con la dimensión dedicación y la variable productividad laboral en el personal administrativa de una universidad privada de Lima Norte.

Tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre absorción y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

H_1 : Existe relación entre absorción y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.

Tabla 12*Relación de absorción y productividad laboral*

Niveles			Absorción	Productividad laboral
R Pearson	Absorción	Coeficiente de correlación	1.000	0,621
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,621	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

Finalmente, se observa en la tabla 12 que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, existiendo relación entre dedicación y productividad laboral. Por lo que, el R Pearson fue de 0.621, mostrando una correlación alta. En tal sentido, se rechaza H_0 y se confirma que existe correlación entre absorción y productividad laboral en el personal administrativa de una universidad privada de Lima Norte.

V. DISCUSIÓN

Para sintetizar el objetivo general, los resultados descriptivos de la variable engagement muestran un 44.29% del personal administrativo se ubican en el nivel siempre, seguido de un 37.14% en el nivel casi siempre. Por otro lado, los resultados descriptivos de la variable productividad laboral fue 54.30% de los empleados se sitúan en el nivel a veces y un 45.70% en el nivel casi nunca. De igual manera, los resultados inferenciales indican que existe una correlación alta entre engagement y productividad laboral en los colaboradores de una universidad privada de Lima, lo cual se evidencia con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el R Pearson (0.762). Estos resultados concuerdan con lo que sostiene Espinoza (2017), a mayor nivel de engagement en los talentos habrá una productividad eficiente, lo que se reflejará en un aumento económico mejorando la rentabilidad para la empresa. Asimismo, Ruiz, Santisteban y Villanueva (2020) lograron afirmar que las variables de estudio se relacionan significativamente, es decir, a mayor engagement laboral mayor es el nivel de productividad de los funcionarios de una Municipalidad. De forma similar, Salazar (2018) confirmó la existencia de un vínculo de correlación entre las variables, si un trabajador está satisfecho laboralmente, será una pieza fundamental ya que se encuentra comprometido con la organización, razón por la cual se debe procurar que los talentos se sientan motivados logrando la satisfacción laboral y personal por el buen desempeño realizado, con apropiadas remuneraciones y primas, alcanzando los objetivos de la empresa. De forma similar, Granados (2015) dio como resultado en la investigación un nivel alto de engagement esto permitirá aumentar la productividad, aquello dio bienestar de los colaboradores manteniéndose el nivel de compromiso, satisfacción personal, actitudes positivas hacia el trabajo y la organización. Igualmente, Aguila (2015) define al engagement como una herramienta que favorece a los empleados, en cuanto a la importancia de la motivación, siendo un trabajador más productivo, así mismo, lo cual genera un colaborador orientado al cambio, con un comportamiento anticipatorio ante situaciones diversas; la responsabilidad es un factor importante que se asume en cuanto se ingresa a laborar, desde siempre, se asumen responsabilidades, por ello, el involucrarse con una organización, involucra asumir cada uno de estos factores, generando un nivel importante en cuando a los trabajadores con el sentido de estar comprometido con las labores que se realiza.

Así como, Salcedo (2013) dio como conclusiones de acuerdo a las dimensiones observadas en el mismo, el nivel de engagement medio, quienes manifiestan cierta insatisfacción y desmotivación en el trabajo, de acuerdo a estas conclusiones el autor señala un plan de trabajo para aumentar el engagement tomando como consideración las constantes capacitaciones, siendo parte de la organización, todo aquello, logrará una productividad permanente. Para los autores Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) concluyeron en su artículo sobre «Cómo los empleados pueden mantener su engagement en el trabajo», que los talentos engaged mantienen su compromiso con la organización al conservar la autonomía para influenciar su trabajo, de modo tal que lo convierten en una actividad provista de recursos, pero también de desafíos, que en cierta forma ellos mismos podrían generar. Así mismo, López (2017) precisó en su artículo que se podría aumentar el engagement con diferentes actividades conductuales (ejercicio físico, dormir meditación, simular felicidad, identificación y uso de las fortalezas, ser amables con los el optimismo, saborear la vida, satisfacer en lugar de maximizar), con el fin de acrecentar su inteligencia de estar engaged como actitud personal elegida. En ese sentido, estos resultados tienen base teórica con Borrego (2016) quien lo define como un estudio de las necesidades del personal en el campo laboral, la adaptación al equipo de trabajo, aceptación e identificación con su entorno laboral. El engagement se puede aumentar y promover de diversas formas, la búsqueda de retos en el trabajo aumenta el engagement, evita el aburrimiento y genera otros comportamientos de elaboración de trabajos Harju, Hakanen y Schaufeli (2016). De igual forma, Marín (2016) señala que el engagement tiene relación con la productividad laboral, la cual se utiliza en el ámbito de la mercadotecnia, el esfuerzo que tiene cada individuo nace voluntariamente por realizar sus laborales dentro de una empresa u organización. También se precisa como el frenesí y conmoción que siente una persona por su labor. Para Robbins y Judge (2015) señaló que la productividad laboral se mide a través de los componentes del conocimiento del trabajo, donde el trabajador o empleado tiene la capacidad de conocer los objetivos o meras que sean establecidas por parte de la organización. Según Baker, Demeroutis & Brummelhuis (2012) el engagement permite a los colaboradores tener un aprendizaje activo, es por esto que se puede decir que, aquellos colaboradores en condición de engaged, están dispuestos y son receptivos a

expresar nuevas líneas de acción o pensamiento, con lo cual puede inducir una conducta de aprendizaje y proactividad. Así mismo, estos colaboradores comprometidos están dispuestos a aprender cosas nuevas, dada a su cultura son más organizados, cuidadosos, responsables y trabajadores. Finalmente, Castellano (2012), concluyo que el engagement elevado hace que el talento se sienta parte de la organización e incrementa sus emociones, teniendo una actitud positiva. Sentirse identificado con la organización permite que exista un mínimo de rotación de empleados, debido a que el colaborador se sentirá satisfecho en la empresa y no pensará en migrar a la competencia, al mismo tiempo tiene relación con la productividad, la cual aumentará al sentirse comprometido, los resultados en el centro de trabajo son de calidad, lo que beneficia a la compañía.

Se puede señalar en el primer objetivo específico, los resultados descriptivos de la dimensión vigor se sitúa en el nivel siempre con 44.30%. En cuanto a los resultados inferenciales se demuestra que existe una correlación alta entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, con significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.706). Estos resultados son compartidos por Hernández (2017), concluyendo con la existencia positiva entre el vigor y productividad, lo que hace que manifieste una fuerte conexión cognitiva con sus labores permitiendo mejorar los métodos de socialización y comunicación interna. También, Reyes (2015) llegó a concluir que el engagement se sitúa en un nivel alto con 100%, así mismo, sus dimensiones también poseen un nivel alto, vigor con el 60%, dedicación 68% y absorción 59%, lo cual indica que el engagement de los colaboradores es desarrollado de manera correcta, lo que permite a la empresa tener resultados favorables en el cumplimiento de sus objetivos. De acuerdo a, Granados (2015) concluye que el nivel vigor hacia la productividad fue de 35%, de tal sentido se pudo observar que los talentos se hallan en un nivel alto de engaged. Según Cerda y Parada (2018), concluyeron que el vigor es una subescala la cual presenta altos niveles (75,17%) en cuanto a la producción. Según, García (2013) nos confirma que un buen nivel de engagement positivo en los profesionales de enfermería da como resultado talentos satisfechos y llenos de energía para poder cumplir con sus cargos dentro de la empresa. Muñoz (2018), en los niveles de engagement del banco de la nación, concluyeron que el 92.5% del nivel vigor era alto, estando de forma positiva para la

empresa. En definitiva, estos resultados están en el mismo contexto de pensamiento para Bakker (2012) quien determinó que los elevados niveles de vitalidad y firmeza mental durante el cumplimiento del trabajo, a pesar de los obstáculos o problemas que se presenten. Según Salanova y Schaufeli (2015) dimensiona a la variable engagement en tres y se da paso a hablar de la dimensión vigor, el cual muestra la anhelación del individuo por cumplir sus funciones a pesa de las adversidades. Farias (2016), el vigor es una parte del engagement que se traduce como la vitalidad, la energía tanto física como mental que el colaborador realiza en su lugar de trabajo, la misma que usará en toda circunstancia en su ocupación diaria, y que lo pondrá en práctica en momentos de dificultad.

Así mismo, el segundo objetivo específico, los resultados descriptivos describen que la dimensión dedicación se ubica en el nivel siempre con 42.86%. Sobre los resultados inferenciales demuestra que existe una relación alta entre dedicación y productividad laboral en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, evidenciándola con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el R Pearson (0.771). Para los autores Alalú, Szeinman y Corvetto (2015) afirmaron que la relación que existe entre dedicación y productividad en el espacio empresarial es alta, se dirige en buscar la fidelización del colaborador con el propósito de hacer sentir pasión por su trabajo y por la empresa. En tal sentido, estos resultados persiguen el mismo orden de ideas de Ospina y Meneghel (2016) quienes sostuvieron que la dedicación se refiere por el alto grado de participación o implicación laboral, es decir, el colaborador se liga de forma afectiva, mostrando su orgullo, inspiración y entusiasmo hacia la empresa. Así mismo, Salanova y Schaufeli (2015) se refiere a un conjunto de características positivas como el reto y pasión por el cargo que realiza. Una persona con dedicación posee un elevado nivel de admiración por su trabajo. Asimismo, se fomenta cuando los individuos observan que son tratados en el centro laboral de manera justa por parte de los directivos de la organización, lo que, a su vez, predice las conductas de la ciudadanía organizacional, bajo los mandos que están organizados (Rodríguez, Martínez y Salanova, 2014). Farias (2016), la dedicación es el sentimiento de apego que el empleado siente por su trabajo diario, el entusiasmo por las tareas realizadas en el día a día, la pasión y el reto que para él su trabajo le infunde. De acuerdo, al trabajo de investigación de los autores Chávez y Sosa (2017) concluyeron que, un 51% de

trabajadores de la organización están en un nivel alto, siendo los trabajadores con mayor energía al momento de laborar, los que mantienen la dedicación y desarrollan el sentido de ser parte de la Institución Educativa. De acuerdo a, Granados (2015) concluye que el nivel dedicación cuenta con 34%, de tal manera se puede observar que los colaboradores de la contraloría general de la República cuentan con un nivel alto de Engagement.

Por último, el tercer objetivo específico, los resultados descriptivos revelan que la dimensión absorción se sitúa en el nivel a veces con el 42.86%. Los resultados inferenciales muestran que existe una relación alta de absorción y productividad laboral en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, con significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el R Pearson (0.621). Aquel resultado es compartido por Hernández (2017), en su investigación obtuvo un nivel alto con un 32% haciendo que la absorción de la empresa y productividad laboral sea mayor. Igualmente, Ayala (2018), llegó a la conclusión de que tanto la absorción, al igual que el vigor, influyen al momento de realizar la productividad entre los trabajadores de una compañía de transportes. Por consiguiente, estos resultados coinciden teóricamente con Ospina & Meneghel (2016) quienes concluyeron que la plena concentración y regocijo de las funciones realizadas por el colaborador provoca cierto conflicto en el trabajador al tener que desvincularse o dar por finalizada la labor realizada. Por otro lado, Muñoz (2018), concluyó que el nivel de absorción tiene un porcentaje de 87.5% considerando un nivel alto en cuanto a la productividad, esto se ve que dicha entidad del banco de la nación tiene buenos resultados. Córdoba (2015) concluyó que el 100% de los colaboradores tienen un alto nivel de engagement, por lo tanto, se puede originar que cada colaborador, se encuentran comprometidos con las funciones asignadas dentro del área que se encuentra ejerciendo funciones, lo cual lo relaciona positivamente con la absorción, que lo conlleva a concentrarse en sus labores dentro de la organización, así puede cumplir con las metas estipuladas en mejor nivel. Para Ávila (2017) concluyó que el 81% de los trabajadores conciben que el tiempo vuela cuando están trabajando y el 70% de las personas se olvidan de todo lo que pasa en su entorno cuando están trabajando. Así mismo, el 83% de los empleados son felices cuando están absortos en su labor y el 84% se sienten inmersos en él. Se pudo determinar,

además, que el 64% de los colaboradores se dejan llevar por su trabajo, no obstante, sólo al 49% se les hace dificultoso desconectarse de su trabajo. Por consiguiente, según Salanova y Schaufeli (2015), se da en la realización laboral ya que la persona se encuentra concentrada al máximo realizando su trabajo, no tomando en cuenta distractores ya que se encuentra muy enfocada en lo que realiza. Para Farias (2016), la absorción es una dimensión cognitiva, que implica estar totalmente concentrado en las tareas asignadas en el trabajo, sintiendo que el tiempo pasa y uno disfruta del trabajo que está realizando. Sin embargo, este concepto se refiere concretamente a una práctica de corta duración, y no a un estado mental constante como se da en el engagement.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En el objetivo general, los resultados descriptivos señalan que los colaboradores en la variable engagement se ubican en el nivel siempre con 44.29% y la variable productividad laboral se sitúan en el nivel a veces con 54.29%. Por lo tanto, los resultados inferenciales pueden definir que existe una relación alta entre ambas variables, con significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el R Pearson (0.762).

Segunda: Según el primer objetivo específico, los resultados descriptivos manifiestan que los empleados en la dimensión vigor se sitúan en el nivel siempre con 44.30%. En cuanto a los resultados inferenciales se evidencian que existe una relación alta entre vigor y productividad laboral, con significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.706).

Tercera: Así mismo, el segundo objetivo específico, en los resultados descriptivos revelan que los colaboradores en la dimensión dedicación se posicionan en el nivel siempre con 42.86%. Del mismo modo, los resultados inferenciales se confirman que existe una correlación alta entre autorregulación y productividad laboral, con significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el R Pearson (0.771).

Cuarta: Para terminar, en el tercer objetivo específico, los resultados descriptivos dan a conocer a los talentos en la dimensión absorción se ubican en el nivel a veces con 42.86%. Sobre los resultados inferenciales muestran que existe una relación alta entre absorción y productividad laboral, con significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el R Pearson (0.621).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En relación con los resultados obtenidos, se comprobó que el engagement se correlaciona con la productividad laboral, en tal sentido, se recomienda a la universidad lo siguiente: a) confiar en los empleados; esta condición valorada por el colaborador, b) entorno seguro en el trabajo, quiere decir, tener la certeza de plantear opiniones sin temor, lo que conllevará tener iniciativas y los incentive a nuevas propuestas. c) objetivos comunes, es decir; la imagen de la empresa y la ventana al mundo son sus propios trabajadores, son ellos quienes venderán a la empresa y la recomendarán, en tal sentido, los empleados deben de participar de los objetivos de la empresa. d) trabajo en equipo y e) reconocer el esfuerzo, un profesional engaged consigue los resultados sin presiones, sin embargo, la empresa debe de poner el valor agregado, mostrando así el interés a su trabajador por la productividad realizada.

Segunda: En cuanto, a la relación que existe entre vigor y productividad laboral, se sugiere a la organización que sus colaboradores mejoren los niveles de energía y resistencia en la actividad laboral, es decir, un fuerte vínculo cognitivo con sus labores, lo que generará deseo por esforzarse pese a tener dificultades en sus funciones, para lo cual se debe fomentar el trabajo en equipo.

Tercera: De acuerdo a los resultados de dedicación y su relación con productividad laboral, se sugiere a la institución instruir desde un principio a los colaboradores que tienen el potencial intelectual, crear círculos de líderes, éstos deben apoyar en la mejora de la capacidad de autorregulación de las emociones, el trabajador engaged empoderado refleja el orgullo, inspiración y entusiasmo laboral.

Cuarta: Finalmente, en la relación entre absorción y productividad laboral, se recomienda a la organización conservar y aumentar estímulos emocionales con sus colaboradores, que disfrute de las funciones desempeñadas por el trabajador, por lo general, esta dimensión provoca cierta dificultad en el trabajador, el cual deberá adaptarse al tiempo que establece una determinada labor.

REFERENCIAS

- Aguilar, P. (2020, 12 de abril). Perú es el segundo país con más casos de coronavirus en Sudamérica: En la víspera estaba en cuarto lugar. *Gestión*. <https://gestion.pe/mundo/coronavirus-peru-es-el-segundo-pais-con-mas-casos-de-coronavirus-en-sudamerica-en-la-vispera-estaba-en-cuarto-lugar-pandemia-nndc-noticia/>
- Albrecht, S. L. (2012). The Influence of Job, Team and Organizational Level Resources on Employee Well-Being, Engagement, Commitment and Extra-Role Performance. *International Journal of Manpower*, 840-853. [10.1108/01437721211268357](https://doi.org/10.1108/01437721211268357)
- Apestequi, D. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación VGAS E.I.R.L., distrito de Puente piedra, año 2017. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Ávila, Portalanza y Duque (2017). Evaluation of engagement in workers of an institution of higher education in ecuador, *Revista Científica ECOCIENCIA* 4(1), 1-21. <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/agosto17/03.pdf>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3a. ed.). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Bakker, A. (2010). Engagement and "job crafting": Engaged employees create their own great place to work. In S.L. Albrecht (Ed.), *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice*. Glos, UK: Edward Elgar.
- Borrego, Y. (2015). el *engagement* en el trabajo. Antecedentes y resultados organizacionales. Tesis Doctoral, Universidad de Huelva. https://www.researchgate.net/publication/326415100_EL_ENGAGEMENT_EN_EL_TRABAJO_ANTECEDENTES_Y_RESULTADOS_ORGANIZACIONALES

- Borregó, A. (2016). El Engagement en el trabajo: Antecedentes y resultados organizacionales. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Cardenas, T., y Jaik, A. (2014). Engagement (Ilusión por el trabajo) Un modelo teórico conceptual. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
- Carrasco, Corte de la Corte, y León (2010). *Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*. <https://idus.us.es/handle/11441/34423>
- Carro y González (2012). *Productividad y competitividad*. <http://nulan.mdp.edu.ar/1607/>
- Córdoba, N. (2015). Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Delgado y Velásquez (2015). Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018. Tesis de Pregrado, Universidad Católica San Pablo. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO_PAREDES_SER_ENG.pdf
- El trabajo remoto puede reducir el ausentismo laboral hasta en un 40%, según BCG. (2020, agosto 5). *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/el-trabajo-remoto-puede-reducir-el-ausentismo-laboral-hasta-en-un-40-segun-bcg-nndc-noticia/?ref=ecr>
- El 35% de colaboradores aumentó su productividad pese al trabajo remoto. (2020, noviembre 27). *Aperhu*. <https://aperhu.pe/aperhu/el-35-de-colaboradores-aumento-su-productividad-pese-al-trabajo-remoto/>
- Espinosa, J. (2017). El engagement laboral y su impacto en la productividad de una empresa de servicios. Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Escuela de Post Grado, Lima. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622703>

- Flores, Fernandez , Juarez,, Merino, & Guimet, (2015). Work Engament a validity study in teaching professionals de liberabit, vol. 21, n° 2, Julio, 2015
Recuperado de:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003
- Granados, C. (2015). Engagement laboral en la dirección de Gestión de talento humano de la contraloría general de la República. Tesis de Pregrado, Universidad nacional abierta y a distancia unad, Bogota.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3464/1/40394610.pdf>
- Gorgievski, Bakker, & Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: comparing the self-employed and salaried employees. *The Journal of Positive Psychology*, 5(1), 83–96. [10.1080/17439760903509606](https://doi.org/10.1080/17439760903509606)
- Kahn A, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. Boston: Boston University-Academy of Management Journal.
- Koontz, Weihrich y Cannice (2012). Administración: Una perspectiva global. (14^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Lo que debe saber sobre los despidos y reducciones de sueldo en medio de la crisis del coronavirus. (2020, abril 8). *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/personal/coronavirus-peru-lo-que-debe-saber-sobre-los-despidos-y-reducciones-de-sueldo-en-medio-de-la-crisis-del-covid-19-nndc-noticia/>
- Macey & Schneider (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3–30. [10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x](https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x)
- Martínez Pérez, A. (2010). The burnout syndrome. overview and development of the concept. *Vivat Academia*, 0(112), 42.
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Marín, B. (2016). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. Chile. Ediciones UDP
- Mendoza y Gutierrez (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina, D. (2018). Liderazgo Transformacional y su relación con el Engagement de Colaboradores Administrativos de una Empresa Farmacéutica en Quito. Tesis de Licenciatura. Universidad de las Américas. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4316>
- Messarina, A. (2019). Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625100>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (5a. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ospina, J., y Meneghel, I. (2016). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 35(1), 21-34. <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/202>
- Quispe, L (2017). La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A. Tesis Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. <http://repositorio.usil.edu.pe>
- Raigosa Gallego, D., & Marín Londoño, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International journal of psychological research*, 3(2), 86–92. <https://biblat.unam.mx/es/revista/international-journal-of-psychological-research/articulo/formacion-en-creencias-de-eficacia-una-propuesta-para-reducir-el-burnout-y-optimizar-los-niveles-de-engagement-en-empleados>

- Robbins y Judge (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- Ruiz, Santisteban y Villanueva (2020). The engagement process and its impact on the labor productivity of officials- lagunas district Municipality. *Revista Señor de Sipán* 7(2), 70–84. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1449>
- Saari y Judge (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4): 395–407. <http://dx.doi.org/10.1002/hrm.20032>
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). *El Engagement de los Empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. España: Alianza Editorial.
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial.
- Salazar (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348>
- Singh, H. (2008). *Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*. Thesis summary Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor of Philosophy. Panjab University, Chandigarh. India.
- Ure, M. (2018). Strategic engagement and conversational encounter in social media. *Revista de Comunicación*, 17(1), 181–196. <https://doi.org/10.26441/RC17.1-2018-A10>
- Vinces, A. (2018). *Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC PIURA Chiclayo 2018*. Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:epk2i8z_A50J:revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/1449/2018/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Zapata y Melo (2015). *Engagement y productividad en las empresas*. Tesis de Maestría, Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/11562>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020

Autor: Br. Elsa Evarista Huamanchumo Saavedra

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Intervalos
¿Cuál es la relación que existe entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020?	Determinar la relación que existe entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.	Existe relación significativa entre engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.	Variable 1: Engagement	Vigor	Esfuerzo	1, 2	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre (6)	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
					Persistencia	3, 4			
					Resistencia mental	5, 6			
				Dedicación	Propósito	7, 8			
					Entusiasmo	9, 10			
					Orgullo de pertenencia	11, 12			
¿Cuál es la relación que existe entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020?	Determinar la relación que existe entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.	Existe relación entre vigor y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte 2020.	Variable 2: Productividad laboral	Absorción	Sentimientos de felicidad laboral	13, 14	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre (6)	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
					Concentración en las labores	15, 16			
					Inmerso	17			
				Eficiencia	Cumple procedimientos	1, 2			
					Uso adecuado del tiempo	3, 4			
					Evita sanciones	5, 6			
			Eficacia	Lealtad	7, 8				
				Puntualidad	9, 10				
				Trabajo bajo presión	11, 12				
			Efectividad	Trabajo en equipo	13, 14				
				Asume responsabilidades	15, 16				
				Consulta e investiga	17, 18				

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario de Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht – (UWES)

Estimado (a)

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, servirá para elaborar la tesis titulada “Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020”, por ello se pide su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere acertada según su percepción en las siguientes alternativas:

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

N°	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.							
7	Mi trabajo me inspira.							
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11	Estoy inmerso en mi trabajo.							
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.							
13	Mi trabajo es retador.							
14	Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
15	Soy muy persistente en mi trabajo.							
16	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.							
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.							

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado (a)

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, servirá para elaborar la tesis titulada “Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020”, por ello se pide su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere acertada según su percepción en las siguientes alternativas:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado?					
2	¿Con que frecuencia falta a sus labores por temas personales?					
3	¿Planifica sus actividades a corto y largo plazo?					
4	¿Con qué frecuencia culmina sus las actividades en plazo establecido?					
5	¿Realiza actividades personales dentro del horario laboral?					
6	¿Con qué frecuencia ha recibido amonestaciones verbales o escritas?					
7	¿Se identifica plenamente con la institución?					
8	¿Comparte información privada del área con otros colaboradores de la institución?					
9	¿Se capacita constantemente para mejorar sus conocimientos?					
10	¿Aspira a mejores oportunidades laborales dentro o fuera de la institución?					
11	¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?					
12	¿Se adapta rápidamente a los cambios en situaciones adversas?					
13	¿Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores?					
14	¿Existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de sus metas?					
15	¿Asume las funciones encomendadas como propias?					
16	¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?					
17	¿Investiga constantemente para mejorar los procesos del área?					
18	¿Con qué frecuencia revisa los documentos normativos de la organización?					

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Noel Alcas Zapata

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría en Administración de Negocios, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma: 

Nombre y Apellidos: Elsa Evarista Huamanchumo Saavedra

DNI N°: 41511685

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable productividad laboral:

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión eficiencia		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado?	x		x		x		
2	¿Con qué frecuencia falta a sus labores por temas personales?	x		x		x		
3	¿Planifica sus actividades a corto y largo plazo?	x		x		x		
4	¿Con qué frecuencia culmina sus las actividades en plazo establecido?	x		x		x		
5	¿Realiza actividades personales dentro del horario laboral?	x		x		x		
6	¿Con qué frecuencia ha recibido amonestaciones verbales o escritas?	x		x		x		
Dimensión eficacia		SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Se identifica plenamente con la institución?	x		x		x		
8	¿Comparte información privada del área con otros colaboradores de la institución?	x		x		x		
9	¿Se capacita constantemente para mejorar sus conocimientos?	x		x		x		
10	¿Aspira a mejores oportunidades laborales dentro o fuera de la institución?	x		x		x		
11	¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?	x		x		x		
12	¿Se adapta rápidamente a los cambios en situaciones adversas?	x		x		x		
Dimensión efectividad		SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores?	x		x		x		
14	¿Existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de sus metas?	x		x		x		
15	¿Asume las funciones encomendadas como propias?	x		x		x		
16	¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	x		x		x		
17	¿Investiga constantemente para mejorar los procesos del área?	x		x		x		
18	¿Con qué frecuencia revisa los documentos normativos de la organización?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282

Especialidad del validador: Especialista en Docencia Universitaria e Investigación

25 de noviembre del 2020

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría en Administración de Negocios, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma: 

Nombre y Apellidos: Elsa Evarista Huamanchumo Saavedra

DNI N°: 41511685

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable productividad laboral:

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión eficiencia								
1	¿Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado?	X		X		X		
2	¿Con qué frecuencia falta a sus labores por temas personales?	X		X		X		
3	¿Planifica sus actividades a corto y largo plazo?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia culmina sus las actividades en plazo establecido?	X		X		X		
5	¿Realiza actividades personales dentro del horario laboral?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia ha recibido amonestaciones verbales o escritas?	X		X		X		
Dimensión eficacia								
7	¿Se identifica plenamente con la institución?	X		X		X		
8	¿Comparte información privada del área con otros colaboradores de la institución?	X		X		X		
9	¿Se capacita constantemente para mejorar sus conocimientos?	X		X		X		
10	¿Aspira a mejores oportunidades laborales dentro o fuera de la institución?	X		X		X		
11	¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?	X		X		X		
12	¿Se adapta rápidamente a los cambios en situaciones adversas?	X		X		X		
Dimensión efectividad								
13	¿Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores?	X		X		X		
14	¿Existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de sus metas?	X		X		X		
15	¿Asume las funciones encomendadas como propias?	X		X		X		
16	¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	X		X		X		
17	¿Investiga constantemente para mejorar los procesos del área?	X		X		X		
18	¿Con qué frecuencia revisa los documentos normativos de la organización?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

29 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACION

Señor: Even Deyser Perez Rojas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría en Administración de Negocios, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma: 

Nombre y Apellidos: Elsa Evarista Huamanchumo Saavedra

DNI N°: 41511685

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable productividad laboral:

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión eficiencia								
1	¿Conoce los procedimientos para desempeñarse en el puesto asignado?	x		x		x		
2	¿Con qué frecuencia falta a sus labores por temas personales?	x		x		x		
3	¿Planifica sus actividades a corto y largo plazo?	x		x		x		
4	¿Con qué frecuencia culmina sus las actividades en plazo establecido?	x		x		x		
5	¿Realiza actividades personales dentro del horario laboral?	x		x		x		
6	¿Con qué frecuencia ha recibido amonestaciones verbales o escritas?	x		x		x		
Dimensión eficacia								
7	¿Se identifica plenamente con la institución?	x		x		x		
8	¿Comparte información privada del área con otros colaboradores de la institución?	x		x		x		
9	¿Se capacita constantemente para mejorar sus conocimientos?	x		x		x		
10	¿Aspira a mejores oportunidades laborales dentro o fuera de la institución?	x		x		x		
11	¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?	x		x		x		
12	¿Se adapta rápidamente a los cambios en situaciones adversas?	x		x		x		
Dimensión efectividad								
13	¿Se involucra con la solución de problemas que tienen otros colaboradores?	x		x		x		
14	¿Existe comunicación asertiva entre los colaboradores para el cumplimiento de sus metas?	x		x		x		
15	¿Asume las funciones encomendadas como propias?	x		x		x		
16	¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?	x		x		x		
17	¿Investiga constantemente para mejorar los procesos del área?	x		x		x		
18	¿Con qué frecuencia revisa los documentos normativos de la organización?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: Even Deyser Perez Rojas
DNI: 43776841

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública/Magíster en Gestión de Tecnologías de la Información

25 de noviembre del 2020

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Matriz de datos de la prueba piloto

N°	ENGAGEMENT															PRODUCTIVIDAD																				
	VIGOR						DEDICACIÓN					ABSORCIÓN				EFICIENCIA				EFICACIA				EFECTIVIDAD												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
E1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	5	2	5	5	1	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E2	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	6	5	5	3	5	3	1	5	4	1	1	3	1	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	
E3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	5	2	4	4	3	1	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
E4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	4	5	2	5	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
E5	4	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	3	5	5	2	3	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
E6	3	6	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6	6	6	3	6	2	3	5	1	5	4	1	1	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
E7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	5	4	5	4	1	4	4	1	2	4	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
E8	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
E9	6	5	5	6	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	6	2	3	5	5	5	5	2	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
E10	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	2	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
E11	5	4	6	5	6	5	6	5	4	6	4	5	5	3	5	4	5	5	2	5	4	2	1	5	1	4	5	4	5	2	4	5	5	4	4	
E12	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	5	2	3	4	5	2	2	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E13	5	5	5	4	5	4	6	5	5	6	5	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	2	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
E14	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	1	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	
E15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	5	4	2	3	5	2	2	4	2	4	5	2	3	4	3	4	4	4	5	
E16	5	5	6	6	6	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	1	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
E17	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	3	3	1	1	4	1	3	4	1	2	4	3	4	4	4	3	
E18	5	5	5	5	6	5	5	4	5	6	6	4	6	6	6	6	6	4	3	4	5	3	1	5	1	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	
E19	5	4	4	5	5	3	4	4	2	5	5	5	2	2	5	1	5	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
E20	4	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	

Anexo 5: Matriz de datos de las variables de estudio

N°	ENGAGEMENT																PRODUCTIVIDAD																								
	VIGOR						DEDICACIÓN					ABSORCIÓN					EFICIENCIA					EFICACIA					EFECTIVIDAD														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18						
E1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	5	2	5	5	1	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
E2	5	5	6	5	5	6	5	4	5	5	6	4	6	6	6	6	6	6	5	1	4	5	2	1	5	1	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4				
E3	6	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	2	1	5	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4				
E4	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	5	4	1	1	2	1	5	5	2	2	4	2	4	2	4	5	5	2	4			
E5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	6	5	5	3	5	3	1	5	4	1	1	3	1	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4				
E6	4	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	1	3	4	4	2	5	1	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3				
E7	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	4	4	1	1	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4				
E8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4				
E9	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	3	1	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3				
E10	4	5	5	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	2	4	3	2	2	3	1	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3			
E11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	1	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4			
E12	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	3	5	2	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
E13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	5	2	5	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4		
E14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	6	6	6	6	5	3	5	5	2	2	5	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3		
E15	5	5	6	6	6	6	5	4	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	4	1	3	4	4	1	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3			
E16	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	1	5	5	2	1	5	1	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
E17	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	3	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4		
E18	6	4	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5			
E19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	1	2	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
E20	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5	3	6	1	1	4	4	1	1	5	1	1	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
E21	3	6	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	3	6	2	3	5	1	5	4	1	1	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5		
E22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E23	3	3	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	2	4	5	3	1	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
E24	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4		
E25	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	5	4	5	4	1	4	1	2	4	1	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4		
E26	5	5	6	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	2	2	2	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
E27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	0	0	0	2	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
E28	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	5	5	3	2	4	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E29	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
E30	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	5	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
E31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	2	2	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E32	4	3	5	4	4	4	3	3	6	4	4	4	5	6	6	6	6	5	2	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
E33	6	5	5	6	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	6	2	3	5	5	5	5	2	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E34	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E35	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	5	5	4	2	3	3	2	2	3	1	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E36	4	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	5	3	4	2	4	4	1	1	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4		
E37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	2	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E38	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5	1	1	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
E39	6	6	6	6	5	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	1	5	4	1	1	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
E40	6	6	6	6	6	6	0	6	6	6	6	6	6	6	0	6	3	6	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E41	5	4	6	5	6	5	6	5	4	6	4	5	5	3	5	4	6	5	5	2	5	4	2	1	5	1	4	5	4	5	2	4	5	5	2	4	5	5	4	4	
E42	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	2	3	4	2	2	4	1	2	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
E43	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	2	4	4	2	1	5	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
E44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	1	2	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	5	2	3	4	5	2	2	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E46	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	2	4	4	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	
E47	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	2	4	4	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	
E48	3	2	5	3	3	2	3	3	3	5	2	3	2	2	4	0	4	4	4	2	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
E49	5	5	5	4	5	4	6	5	5	6	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2																		

Anexo 6: Carta de autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 22 de enero de 2021
Carta P. 0064-2021-UCV-LN-EPG/JEF-CP

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a HUAMANCHUMO SAAVEDRA, ELSA EVARISTA; identificada con DNI N° 41511685 y con código de matrícula N° 7000322542; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte – 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador HUAMANCHUMO SAAVEDRA, ELSA EVARISTA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los



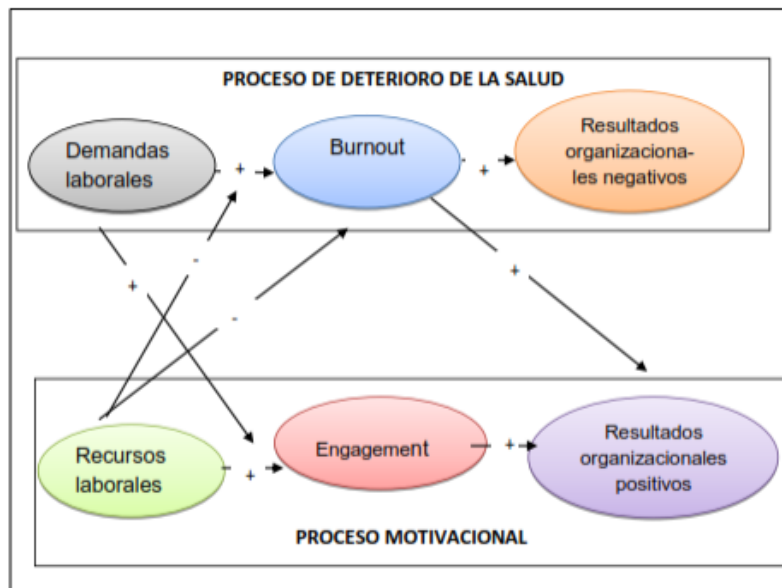
Tabla 4

Correlación entre engagement y productividad laboral

Niveles			Engagement	Productividad laboral
R pearson	Engagement	Coeficiente de correlación	1.000	0,762
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,762	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

Figura 1

Modelo Demandas y Recursos Laborales (DRL)

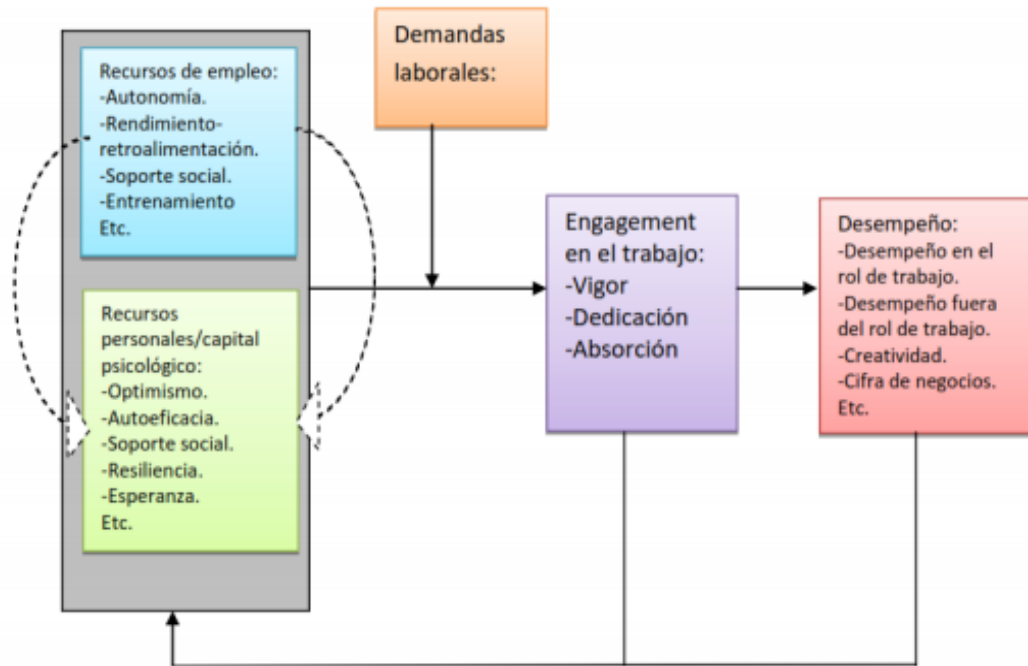


FUENTE: (Salanova & Schaufeli, 2009 citado en Cardenas Aguilar & Jaik Dipp, 2014)

Figura 2

Modelo Job Demand Resource (JD-R)

Modelo Job Demand Resource (JD-R)



FUENTE: (Bakker & Demerouti 2008, en Bakker y Leiter 2010 citado en Cardenas Aguilar & Jaik Dipp, 2014)