



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Incidencia del engagement en el desempeño laboral de los  
colaboradores de la UGEL – SANTA, Nuevo Chimbote 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Cueva Felipe, Kelly Pamela ([orcid.org/0000-0002-2616-4092](https://orcid.org/0000-0002-2616-4092))

Lomparte Quiñones, Claudia Giannina ([orcid.org/0000-0002-0933-5363](https://orcid.org/0000-0002-0933-5363))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza Rodriguez, Hugo Redib ([orcid.org/0000-0003-0783-7770](https://orcid.org/0000-0003-0783-7770))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Esta investigación lo dedico primero a Dios, a mis padres, hermana, pareja e hija por haberme acompañado en este largo camino, ser mi motor y motivo para nunca rendirme, aconsejándome y darme fuerzas para superarme y lograr mis objetivos día tras día para tener un mejor futuro.

Lomparte Quiñones Claudia Giannina

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional e impulsarme a ser mejor persona, a mis hermanos por estar siempre conmigo y a mi hija, quien es mi motivación para seguir creciendo cada día, y hacer realidad juntas nuestros más grandes sueños.

Cueva Felipe Kelly Pamela

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesor el Dr. Espinoza Rodríguez Hugo por su orientación, tiempo y disposición para transmitir sus conocimientos.

Agradezco a Dios, mis padres, hermana, pareja e hija por darme su apoyo y confianza para seguir adelante y así no rendirme para poder culminar la carrera de administración.

Lomparte Quiñones Claudia Giannina

A Dios, por darme la vida y salud cada día, y permitirme de esta forma formarme como persona de bien y futura profesional. A mis padres, hermanos e hija por ser mi soporte y apoyo, demostrándome así su amor incondicional como la familia unida que somos.

A nuestro asesor el Dr. Hugo Espinoza por su apoyo constante y su empuje para finalizar nuestra tesis, alimentándonos con sus conocimientos.

Cueva Felipe Kelly Pamela

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	36

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022.....</i>	<i>18</i>
<b>Tabla 2:</b> <i>Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Ugel - Santa, Nuevo Chimbote 2022.....</i>	<i>19</i>
<b>Tabla 3:</b> <i>Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.....</i>	<i>20</i>
<b>Tabla 4:</b> <i>Incidencia de las dimensiones del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.....</i>	<i>21</i>

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1:</b> <i>Nivel de engagement en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022</i> .....	19
<b>Figura 2:</b> <i>Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022</i> .....	20

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - Santa, Nuevo Chimbote 2022. La investigación fue de tipo no experimental con corte transversal, con una población de 100 trabajadores; tomando como criterios de inclusión a trabajadores nombrados y CAS y como criterios de exclusión a estudiantes que realicen sus prácticas pre profesionales. Para recolectar los datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala de Likert, y poder medir los niveles de engagement y desempeño laboral. Posteriormente, los datos fueron procesados en el programa IBM SPSS v. 21, donde obtuvimos la relación de ambas variables mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Luego, se determinó que existe una relación positiva media significativa entre las variables engagement y desempeño laboral. Con respecto al nivel de engagement predomina el nivel medio con 74% y el nivel de desempeño laboral es de nivel bajo con 73%, lo que ocasiona que los colaboradores no tengan el rendimiento adecuado en la empresa. Para finalizar, se concluye que, mientras mayor engagement exista, mayor será el desempeño laboral en los trabajadores de la UGEL - Santa.

**Palabras clave:** Engagement, Desempeño Laboral, UGEL-Santa

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the incidence of engagement in the work performance of the collaborators of the UGEL - Santa, Nuevo Chimbote 2022. The research was of a non-experimental type with a cross-sectional cut, with a population of 100 workers; taking as inclusion criteria appointed and CAS workers and as exclusion criteria students doing their pre-professional internships. To collect the data, a survey was used as a technique and a questionnaire with a Likert scale as an instrument to measure the levels of engagement and work performance. Subsequently, the data were processed in the IBM SPSS v. 21 program, where we obtained the relationship between both variables by means of Spearman's Rho correlation coefficient. It was then determined that there is a significant positive relationship between the variable's engagement and job performance. With respect to the level of engagement, the medium level predominates with 74% and the level of work performance is low with 73%, which means that the employees do not have an adequate performance in the company. Finally, it is concluded that the higher the level of engagement, the higher the job performance of UGEL - Santa Fe employees.

**Keywords:** Engagement, Work Performance, UGEL – Santa



## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las instituciones requieren colaboradores proactivos y comprometidos al cien por ciento con su centro de trabajo que se desenvuelvan y desempeñen de forma eficiente en las tareas que se les asignan, pues como ya es de conocimiento ellos son la parte más importante donde se debe tener en cuenta el nivel físico y emocional, teniendo este último una mayor consideración para que pueda tener un impacto positivo en el desempeño que presente el colaborador dentro de la empresa y se sienta satisfecha en el área donde pertenece.

Ocon et. al (2016) en su artículo titulado “Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo” nos dice que para que una empresa tenga un buen funcionamiento necesita actividades innovadoras y espontáneas en las cuales los colaboradores sean partícipes, sintiendo un ambiente laboral totalmente distinto motivándolos en su desempeño laboral y de esta forma se sientan más comprometidos con sus labores diarias logrando cumplir sus objetivos a corto y largo plazo. Nos menciona que la productividad y la correcta dirección del personal son los elementos claves para la subsistencia de las organizaciones, por lo que la satisfacción del trabajador es muy importante, porque de esa forma brindarán una atención de excelente calidad. Es por ello que los jefes de cada empresa o área deben entender y tener claro que la mejor manera de alcanzar los objetivos y así obtener buenos resultados es elevando el rendimiento y la productividad, lo que conlleva a requerir de trabajadores comprometidos totalmente con su institución.

Alcántara (2017) nos dice que, es primordial en una organización que muestren total interés hacia el bienestar y la salud psicológica de sus colaboradores, ya que investigaciones científicas comprueban que el desempeño se relaciona con el engagement laboral, la satisfacción, y la calidad de servicio hacia el público. Las empresas hoy en día deben optar por nuevas estrategias basadas en la comunicación y en la motivación para que el colaborador muestre un mejor desempeño en su área de trabajo.

A nivel nacional se presenta también que el desempeño laboral es tomado con mayor importancia en las instituciones, puesto que las condiciones internas que

se presentan como el adecuarse a su puesto de trabajo, la gran posibilidad de crecer profesionalmente y la competitividad, las que logran que los trabajadores se comprometan con su institución y formen parte de ella en cada proceso. Garrido (2018). El engagement forma variables que quieren que el trabajador logre, pero hay circunstancias que impiden sea posible, como las condiciones de trabajo, trabajos estables con poca formación para las actividades que está realizando.

En una encuesta realizada en nuestro país, se obtuvo como resultado que el 87% de las empresas estima que el principal problema es la falta notable de compromiso laboral, de forma muy especial los Millennials quienes desarrollan nuevas formas de trabajar y producir, teniendo una lenta respuesta por parte de las organizaciones. Los líderes de Recursos Humanos señalan que del 87%, el 60% confesó no tener un programa adecuado para medir y perfeccionar el compromiso laboral. Por otro lado, el 12% asegura haber establecido estrategias para fortalecer el compromiso laboral y sólo el 7% presenta un alto nivel de excelencia en mejoramiento del compromiso laboral por parte de los empleados. (Gestión, 2015)

A nivel local, la mayoría de las empresas en Chimbote tanto públicas como privadas se enfocan más en cumplir con lo que el consumidor solicita, sin darle la debida importancia, en primer lugar, al nivel de satisfacción del colaborador que se relaciona directamente con su desempeño laboral, demostrando así un bajo nivel de compromiso sin poder satisfacer al público. En segundo lugar, no observan minuciosamente la desmotivación que puedan presentar en su área de trabajo, dejando de ser eficaces y eficientes, reduciendo la productividad y generando así, malestar en el consumidor al no encontrar respuesta a lo que buscan ya que realizan inversiones de tiempo y dinero, sin dejar de lado también la falta de organización con la documentación almacenada en cada área, generando pérdida de la misma. Las distintas entidades no presentan estrategias ante este tipo de dificultades, lo que impide el crecimiento profesional de cada colaborador y por ende el crecimiento de la institución en su rubro. Por eso es que esta investigación se centrará en realizar una evaluación para medir el

compromiso laboral que se relaciona con el desempeño en los colaboradores dentro de la Ugel Santa - Nuevo Chimbote.

La problemática que nace a raíz de la falta de engagement en los colaboradores en relación con su nivel de desempeño laboral que preocupó a los docentes que asisten a la institución y más aún durante la época de cuarentena, afectando la rapidez de respuesta a sus trámites. Por ello, se necesita mejorar su nivel de engagement para que sus trabajadores tengan un desempeño exitoso; el engagement es fundamental para brindar una atención de calidad. En este caso, los colaboradores de la UGEL – Santa, tenían el reto de demostrar el nivel de compromiso laboral; debido a la pandemia, todos los trámites se realizaban de manera virtual, generándoles así algunas complicaciones sobre todo en las personas de la tercera edad. Así mismo, les generó el aprender sobre las nuevas plataformas virtuales educativas que son de uso del docente para actualización de documentación.

Visto el problema en el párrafo anterior, podemos mencionar que el problema en el presente estudio fue ¿Cómo incide el engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022?

Presentamos a continuación las justificaciones que acreditaron la realización del presente proyecto y que fueron de gran ayuda:

La investigación en estudio se realizó con el fin de que pueda ser usada como base para las siguientes investigaciones, garantizando el aporte teórico para próximos estudios sobre el tema mencionado.

La justificación práctica que se puede mencionar, es que la investigación sirvió como base para otras entidades públicas porque se realizó una evaluación a las variables de engagement y desempeño laboral.

En la justificación social, se determinó que los beneficiados serán tanto los docentes como el personal administrativo que asiste periódicamente para realizar sus trámites.

La justificación metodológica, aportó con la formulación de un nuevo instrumento que será aplicado a los colaboradores de la institución para obtener información detallada, que próximamente será utilizada para medir el compromiso laboral y aplicar nuevas estrategias si es que lo requiera.

El objetivo general para el presente proyecto de investigación fue: Determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022. Los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Ugel - Santa, Nuevo Chimbote 2022, Determinar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la Ugel - Santa, Nuevo Chimbote 2022, Determinar la incidencia de las dimensiones del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel - Santa, Nuevo Chimbote 2022.

Las hipótesis planteadas para la presente investigación fueron:

H0: No existe incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Santa, Nuevo Chimbote 2022.

H1: Existe incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la Ugel Santa, Nuevo Chimbote 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Pozo (2018) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar los riesgos psicosociales y el entendimiento de los principales riesgos relacionados con el desempeño laboral, especialmente la tasa de rotación de personal. Dicha investigación fue de tipo descriptiva y se realizó un estudio a 26 colaboradores, se utilizó el cuestionario ISTAS 21 para definir la presencia de riesgos psicosociales. Una vez aplicado el cuestionario y posteriormente pasar a analizar y luego interpretar los resultados, se concluye lo siguiente: las necesidades psicológicas, la inseguridad y el respeto son los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, confirmándose así la hipótesis según la cual el riesgo psicológico y social, la inestabilidad y respeto afectan el desempeño y la rotación de los empleados en el área administrativa de la empresa.

Politi (2020) en su tesis de estudio no experimental, correlacional, descriptivo no experimental, se aplicó el cuestionario mediante la Escala tipo Likert a 39 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo arrojando que la relación entre el engagement y el desempeño laboral es muy alta y positiva, explicando que, mientras mucho mayor sea el nivel de engagement, mayor será del mismo modo el nivel de desempeño laboral. La autora concluye que predomina un nivel bajo de engagement con 43.6% y un nivel alto de desempeño laboral con 20.5%, desarrollando una propuesta que ayude a incrementar los niveles de engagement y por ende aumentar también los niveles de desempeño laboral en cada uno de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones en Chiclayo.

Lupano, Waisman (2018) en su artículo mencionan que mediante entrevistas a 38 voluntarios en la ciudad de Buenos Aires (18 hombres, 47.37%; 20 mujeres, 52.63%). Se necesitó estimar la relación que muestra el engagement con la performance y la satisfacción laboral, además de observar diferencias según género, edad y antigüedad laboral. La edad promedio fue de 31.82 años. Los resultados señalaron agrupaciones positivas entre las tres dimensiones de work engagement y la performance laboral, del mismo modo una agrupación positiva entre las dimensiones de atención y energía con la satisfacción laboral.

Santos (2019) en su proyecto tiene como objetivo principal definir si hay una relación entre las variables mencionadas en el estudio entre los colaboradores del área administrativa. El estudio es de tipo cuantitativo porque se desea compilar y analizar datos relacionados con la conducta, es un modelo descriptivo - correlacional porque permite identificar la relación de las dos variables en mención, en este caso el Engagement y desempeño laboral. Se trabajó con un total de 10 personas para población y muestra, obteniendo como resultado que la variable desempeño se encuentra por encima del 81% del rango establecido por el instrumento. Finalmente, el autor menciona que, sí se presenta una relación positiva entre ambas variables mencionadas, pero que al existir una muestra muy pequeña no existe una diferencia estadística significativa.

Chanduví (2021) en su tesis plantean como objetivo general determinar si las variables engagement y desempeño laboral tienen relación, ambos autores indican que el estudio es no experimental correlacional, aplicando un cuestionario con escala de Likert a una población de 100 colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. La investigación arrojó que en los niveles de engagement el que predomina es el nivel medio con un 50% ya que los colaboradores no encuentran motivación y no se sienten entusiasmados, por ende, no están comprometidos totalmente en alcanzar los objetivos de la institución. En lo que respecta al nivel de desempeño laboral, el predominante es el medio con 40%, lo cual indica que no tienen un rendimiento óptimo dentro de la entidad y no permite que culminen sus labores de forma eficiente. Por último, los resultados arrojaron que hay una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, por lo que, si una variable incrementa, la otra también lo hará.

Mendoza, Gutierrez (2018) mencionan que su proyecto de investigación es un estudio de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. Para la evaluación de ambas variables (engagement y desempeño laboral) se elaboraron dos cuestionarios: el primero fue del desempeño laboral. Se midió las cinco fases, mediante el método Likert. El segundo, se realizó mediante el cuestionario "Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo" que presenta tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Se realizó a través de una muestra de 194 trabajadores. El procedimiento se hizo mediante el SPSS. El desenlace sería que,

el engagement se conecta de forma significativa en un 89.6% con el desempeño laboral. Esto los anima a trabajar y aumenta la satisfacción laboral. La dimensión de 'vigor' está directamente correlacionada con el 91,3%, la dimensión de 'dedicación' es del 90% y la dimensión de 'absorción' es del 88,5%.

Chenet, Bollett, Vargas y Canchari (2019) presentan un estudio con un diseño correlacional descriptivo primario. La población está compuesta por 18 docentes. Mientras tanto, los resultados descriptivos, el 61,1% mostró muy buena motivación laboral, el 33,3% excelente y el 5,6% buena. El 66.7% tiene excelente cumplimiento del trabajo, 22,2% bueno y 11,1% regular. En cuanto a las variantes de desplazamiento, el 33,3 % tiene ambas excelentes y el 22,2 % muy buena motivación y buen desempeño y 5,6% buena motivación y desempeño medio. Según la evaluación deductiva final se logró encontrar una relación de manera directa entre las variables con Pearson es 0,787 y el nivel de significancia es 0,01 (bilateral).

Orbegoso (2020) planteó como objetivo en su investigación que el engagement afecta de forma muy significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, explicando que el nivel de engagement incita efectos positivos en los resultados de desempeño en sus actividades diarias, lo cual se ve reflejado en el nivel de significancia encontrado que por ser menor a 0.05 se demuestra la alta relación entre ambas variables. El alto nivel de engagement encontrado en la presente investigación se debe a los beneficios otorgados por la empresa a sus trabajadores, la preocupación por su seguridad y salud, entre otros factores que motiva que se mantengan comprometidos con la misma.

Gómez Ramirez, P. (2019). en su objetivo plantea determinar la relación entre el engagement y la autoevaluación de desempeño laboral del personal de la Universidad de Loreto. Al final de la investigación, al haber obtenido a través del coeficiente de Spearman  $Rho: 0.822$  y  $\alpha = ,001$ , los autores concluyen que el resultado encontrado describe al engagement como un factor muy influyente en la percepción de los trabajadores sobre su autoevaluación del desempeño, es decir, mientras se sientan más identificados con su institución, es más probable que los

colaboradores presenten actitudes positivas hacia la organización, comprometiéndose totalmente para alcanzar el éxito y desarrollo de la misma.

Quispe (2022) planteó como principal objetivo el determinar la relación entre el engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud. Es una correlación cuantitativa, donde la muestra está constituida por 94 trabajadores. Como resultado, existe una correlación significativa positivo y débil, respectivamente, se pudo observar que el 52,1% tiene un nivel de participación muy alto y el 58,5% de los trabajadores perciben un alto nivel de desempeño laboral, también indica que, entre explosión, dedicación y el desempeño laboral tiene una relación, sin embargo, entre la capacidad de carga y el desempeño laboral no existe correlación alcanzada antes del desarrollo. En deducción ante el progreso del engagement en el personal de los dos centros de salud, si se presenta un buen desempeño laboral en la institución.

Bazán, Chanamé (2022) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en la Municipalidad de Chiclayo. El tipo de estudio es descriptivo - correlativo. El diseño no es un test transaccional, ya que no se modifican las variables y la información se recoge en un instante. La población fue de 70 colaboradores. Se utilizó la encuesta y el cuestionario, que se utilizará para recopilar información cuantitativa de los empleados. Entre sus resultados, las personas obtienen 34%, debido a que presentan altos niveles de energía y fuerza mental, pero no muestran interés ni entusiasmo por sus tareas. Finalmente se concluye que, sí existe relación entre el engagement y el desempeño laboral, pues gracias al coeficiente de correlación de Pearson se ha obtenido un 0,757, a la vez es significativo con  $p < 0,05$ , mostrando la relación una correlación significativamente positiva.

Sustentamos la presente investigación con una teoría de la administración. El enfoque de los recursos humanos se basa en destacar la relación que existe entre los jefes de área y los trabajadores de la empresa, con el único fin de que se obtengan altos niveles de desempeño a través de la demostración de sus conocimientos, su creatividad e iniciativa. Se busca que los trabajadores desarrollen sus altos niveles de autodirección y autocontrol, con el modelo en



mención no sólo se desea conseguir un alto nivel de desempeño, sino también una satisfacción personal del colaborador. Para obtener grandes resultados cuantitativos y cualitativos, se pide fomentar una mejor conexión entre los colaboradores y la empresa, en donde se complazcan las necesidades de las dos partes en mención.

Respecto a las teorías administrativas relacionadas al estudio, sobre engagement, Diaz (2021) nos dice que, actualmente el engagement está relacionado con el desempeño y el bienestar de los trabajadores. Desde una perspectiva positiva, los trabajadores participantes tienen una actitud más entusiasta y optimista hacia su trabajo. En general, el engagement también se asoció con una mayor motivación intrínseca y expectativas de eficacia, desempeño, optimismo y autoestima que aquellos con baja participación. Se ha observado en muchos estudios que con un alto grado de participación existe una conexión directa y positiva con el desempeño laboral. Así mismo Cueva, Diaz (2017) El desempeño laboral está ligado a la eficiencia y eficacia tanto en el trabajo en equipo como en la organización, por lo que es fundamental que los gerentes se esfuercen por mejorar la satisfacción de los empleados y, al mismo tiempo, la compenetración que tienen con la empresa. Cada vez que los colaboradores se sientan más contentos con su trabajo, estarán en las mejores condiciones para realizar un trabajo de calidad. Para lograr la satisfacción hoy en día, es fundamental la importancia del desarrollo, más una combinación de recursos humanos y nuevas tecnologías ya que son esenciales para lograr eficiencia y eficacia en los trabajadores dentro de la organización.

Silva (2018, p. 11) en su libro dice que es importante el desempeño laboral ya que potencian a la organización aplicar acciones preventivas y correctivas que hace ser un mejor desempeño laboral, se tiene que analizar los factores económicos, pero principalmente los que tienen un impacto directo con el comportamiento organizacional ya que un defectuoso diseño organizacional puede causar que los recursos humanos no sean eficaces ni eficientes.

Cantero (2021) en su libro dice que el desempeño laboral presenta 2 dimensiones básicas para el comportamiento de una organización, la productiva y la contra

productiva, la primera es que las conductas están orientadas a los objetivos de la organización y la segunda está dirigida a los intereses de la organización. Ambas de igual forma ya sean positivas o negativas son desempeño. El desempeño consiste en la competencia que los trabajadores realizan el conjunto de actividades conocidas como adscritas al puesto del trabajador y que así contribuyen producir bienes o servicios. El desempeño no es exclusivo de la persona que realiza un puesto de trabajo, sino que es un derecho del trabajador y un deber de la empresa comunicarle sus funciones para que su desempeño sea efectivo.

Infante (2018) nos menciona en su libro que el compromiso laboral es el tercer elemento en su pirámide de la felicidad laboral, el cual se relaciona con la lealtad del trabajador hacia la empresa, por lo que evalúa su permanencia en ella debido a una motivación que se espera recibir. El compromiso laboral incorpora la felicidad y el entusiasmo que se observa a grandes rasgos en el trabajo que el colaborador realiza, asimismo genera una afinidad con la visión y misión de la empresa, la alta disposición por aportar mejoras a la empresa y el deseo de mantenerse como trabajador activo. El punto de fusión entre la empresa y el colaborador, es ese compromiso que se conforma por tres componentes que son: lo afectivo, el seguimiento y continuidad y lo normativo.

Rodríguez (2018) menciona en su libro que Kahn define el compromiso laboral del empleado como el beneficio que brinda la empresa a través de sus funciones en el trabajo. En este compromiso, las personas presentan un desgaste físico, cognitivo y emocional durante el desempeño de sus labores. Se puede decir que, el compromiso laboral es el nivel de participación que tiene un empleado hacia su organización en conjunto con sus compañeros de trabajo, todo en mejora de la organización. Por lo tanto, es necesario que las organizaciones trabajen para desarrollar y cultivar el compromiso en los colaboradores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Serrano (2021) menciona que, “una investigación aplicada está orientada a buscar respuestas definitivas y concretas para un problema específico, esta investigación se relaciona con la prueba de teorías provenientes de la ciencia aplicándose a situaciones cotidianas. (pag. 39). Por tal motivo, la presente investigación fue de tipo aplicada, dado que se necesita hallar una solución a la problemática encontrada en la Ugel Santa, para que esto sea posible, se emplearon teorías ya existentes y fundamentadas que sirvieron como base para favorecer el desarrollo de la investigación en mención.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Solíz (2019) en su libro nos dice que, “el diseño transversal es el que permite estudiar una o más variables, lo cual se puede hacer en un tiempo y espacio determinado, sin darle importancia a la secuencia de los eventos”. Entonces, el presente estudio es un diseño no experimental que presenta un corte transversal porque no se manipularon las variables, por lo que se mantienen en su estado natural y se miden las mismas en un tiempo determinado.

##### **3.1.3 Nivel descriptivo**

Bilbao, Escobar (2020) menciona que “una investigación de tipo correlacional es aquella que busca calcular el nivel de relación que hay entre una o más variables y cómo interactúan entre sí. Esta relación se da en un mismo contexto y con los mismos sujetos en evaluación” (pag. 59). De este modo, esta investigación fue de nivel descriptivo correlacional ya que se requiere medir el nivel de relación existente entre ambas variables de estudio.

Esquema:



M: Muestra

O1: Variable engagement

O2: Variable desempeño laboral

r: Relación

### 3.1.4 Enfoque de investigación

Galeano (2020) menciona que, “el enfoque cuantitativo es empleado en investigaciones que recolectan y analizan datos, para que estos arrojen datos rigurosos y confiables, donde la validez y el nivel de confiabilidad están basados en procedimientos matemáticos” (pág. 14). El enfoque que presenta la investigación fue cuantitativo, debido a que se emplearon modelos matemáticos que lanzan datos numéricos que posteriormente serán analizados para la investigación en mención.

### 3.2 Variables y Operacionalización

La presente investigación tiene como variables, Engagement y Desempeño Laboral, las cuales son de naturaleza cualitativa.

Pereyra (2021) “una variable cualitativa es aquella que describe características o cualidades de algún objeto o persona, pero sin la necesidad de usar numeración” (pág. 24)

#### **Variable Independiente:**

La investigación en estudio consideró como variable independiente al engagement, siendo de naturaleza cualitativa.

- **Definición conceptual:** Mesa (2017) menciona que el engagement es el vínculo que está relacionado con la lealtad del trabajador hacia su entidad, que debido a su motivación toma la decisión de permanecer en ella. Es un suceso

que incorpora la felicidad y el entusiasmo que se relaciona directamente con el trabajo que se realiza.

- **Definición operacional:** El engagement es el fenómeno que se distingue por el nivel de compromiso del empleado hacia la empresa. Esta variable será medida mediante un cuestionario con las siguientes dimensiones: vigor, dedicación y absorción.
- **Indicadores:** Los indicadores que fueron considerados en la variable engagement, fueron: tasa de rotación, cumplimiento de objetivos, desarrollo profesional y personal, nivel de satisfacción del cliente, clima laboral, análisis de sentimiento, reuniones personales.
- **Escala de medición:** La escala que se empleó para esta variable es la ordinal.

### **Variable Dependiente**

La investigación en estudio consideró como variable dependiente al desempeño, siendo de naturaleza cualitativa.

- **Definición conceptual:** Chiavenato (2020) define al desempeño laboral como el comportamiento o acciones que resaltan en los empleados y que aportan de manera significativa sus conocimientos para el logro de las metas en la organización. Afirma también que, el desempeño laboral es uno de los puntos más importantes dentro de la entidad.
- **Definición operacional:** El desempeño es el comportamiento del empleado que busca en los objetivos fijados una estrategia para poder lograr un buen rendimiento. Esta variable será medida con una encuesta y cuestionario con dimensiones: actitudinales y operacionales.
- **Indicadores:** Los indicadores que se tomó en cuenta en la variable del desempeño fueron actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, disciplina, conocimiento, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.
- **Escala de medición:** La escala que se utilizó para esta variable es la ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Robles (2019) dice que la población es el objeto de estudio de la investigación que abarca un total y la muestra es una fracción de la población. Ésta debe cuantificarse e integrar un conjunto de aquellos que posean una o más características en común.

La población para este estudio fue finita puesto que se empleó al total de trabajadores de la UGEL – Santa, siendo la cantidad de 100 empleados.

- **Criterios de inclusión:**

La población que ha sido considerada en la muestra para el estudio responde a los siguientes criterios de inclusión.

- Trabajadores nombrados, contratos CAS.

- **Criterios de exclusión:**

- Estudiantes que temporalmente se encuentran realizando sus prácticas pre profesionales.

#### **Muestra**

Requena (2017) indica que la muestra es el conjunto de personas u objetos seleccionados que representan a la población en estudio, de manera especial cuando ésta es muy extensa para ser evaluada en su totalidad.

Al tener nuestra población finita y accesible para aplicar nuestro instrumento, se optó por considerar como muestra al total de la población para que los resultados sean más verídicos, siendo un total de 100 colaboradores.

#### **Muestreo**

Unir (2021) nos dice que el muestreo probabilístico aleatorio simple es aquel que asegura que aquellos que integran la población tienen la misma opción de ser

incluidos en la muestra. Un muestreo de este tipo se encarga de seleccionar a un subgrupo que los represente.

Teniendo ya el tamaño de muestra se pudo realizar el muestreo que fue de tipo probabilístico, debido a que fue necesario brindarle a toda la población la misma probabilidad que pueda ser elegida.

### **Unidad de análisis**

Arteaga (2022) indica que la unidad de análisis es “la cantidad elegida que será llevada a estudio, representando con una característica a la población”.

La unidad de análisis de nuestro estudio fue las personas nombradas y contratos CAS, ya que de cada uno se pudo extraer la información necesaria para poder cumplir con los objetivos del proyecto de investigación en estudio.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Mejía (2018) asegura que “el proceso que se emplea para un muestreo ya establecido es la encuesta, cuyo objetivo es recaudar toda la información necesaria de la muestra, donde el instrumento se usa para recopilar los datos a través de diferentes preguntas” (p70). Por tal motivo, se utilizó la encuesta, ya que nos permitió recaudar toda la información necesaria acerca de la población en estudio.

### **Instrumento**

Mejía (2018) indica que un cuestionario es “aquel instrumento que se emplea para recaudar datos de una población específica en un espacio y tiempo determinado”. Por consiguiente, se creó un cuestionario que consta de **25 ítems**, contando con la totalidad de preguntas con la escala nominal y con valores del 1 al 5 con la escala de Likert.

## **Validez**

Tuapanta, Duque, Mena (2017) mencionan que “la validación de un cuestionario es realizado por expertos, los cuales miden y validan el mismo para una mayor efectividad al momento de aplicarlo” (pág. 38). Dicho esto, la validación del cuestionario se hizo mediante el juicio por 3 expertos que le otorgaron la validez al instrumento en desarrollo, es así que se aseguró la calidad de cada una de las preguntas que se escribieron.

## **Confiabilidad**

Tuapanta, Duque, Mena (2017) argumentan que “la confiabilidad se refiere al nivel de confianza de los ítems de la encuesta, midiéndose a través de algoritmos como el Alfa de Cronbach” (pág. 39). Luego que los expertos validaron el instrumento, se aplicó después la prueba piloto para proceder a ingresar los datos en el SPSS v.21 y así poder conseguir el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

## **3.5 Procedimientos**

Esta investigación se llevó a cabo en distintas etapas que serán detalladas a continuación:

En la primera etapa se inició con el análisis de la realidad problemática de la entidad en estudio, luego pasamos al marco teórico, las fuentes primarias que se tomaron como referencia fueron: artículos científicos extraídos de páginas indexadas y libros, mientras que las fuentes secundarias fueron: páginas web de relevancia, periódicos online, entre otros; finalmente se ajustaron las investigaciones previas nacionales e internacionales, propias para este estudio.

En la segunda etapa se elaboraron la técnica que fue la encuesta y el instrumento que fue el cuestionario conformado por 25 ítems en Escala de Likert y se realizaron los ajustes respectivos, 12 preguntas para Engagement y 13 preguntas para Desempeño Laboral.

En la tercera etapa se procedió a seleccionar y definir el método para la aplicación del cuestionario en campo, sujetándose siempre a las restricciones de salud



brindadas por el gobierno central ante el Covid-19, como las restricciones hoy en día ya son un poco más accesibles, optaremos por aplicar el cuestionario de manera presencial ya que no todos los trabajadores de la UGEL - Santa dominan las herramientas digitales.

Como cuarta etapa tenemos la recolección de datos mediante la aplicación de las encuestas realizadas de forma presencial y se procede con la tabulación en el programa SPSS v. 21.

En la quinta etapa se realiza el análisis de la información que fue a través de la estadística descriptiva con las tablas de frecuencia.

Como sexta y última etapa se realiza el informe final de tesis, que incluyan la discusión de resultados, las conclusiones y las recomendaciones correspondientes.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Primero se recolectaron todos los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la UGEL - Santa, luego ingresamos los datos en un Excel, se analizan todos los datos y finalmente se procesan a través del SPSS v. 21 con la información extraída para así obtener toda la información solicitada para plasmarla en la tesis final.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética profesional fue de mucha importancia para alcanzar los objetivos en este proyecto de investigación, desde el correcto manejo de información, el detallar todo el procedimiento a seguir y mantener en anónimo a las personas que fueron partícipes en este estudio. Todo lo mencionado conllevó a tener información de forma veraz, puesto que se menciona a nuestra casa de estudios, la Universidad César Vallejo, y en todo momento se desarrolló el presente estudio de manera precisa, responsable y al tiempo indicado.

A los participantes que colaboraron con el correcto llenado de los cuestionarios se les brindó la información necesaria sobre el objeto de estudio, y los posibles resultados que se obtengan de todo lo recopilado.

Finalmente, se respetó la autoría de cada referencia plasmada en el presente estudio, todo ello ha sido procesado de manera correcta sin ninguna modificación. Así mismo, se mantuvo la estricta aplicación de las Normas APA 7ma edición.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general: Determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022**

**Tabla 1**

*Incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022*

		<b>Correlaciones</b>		
			Engagement	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,340**
		Sig. (bilateral) N	. 100	,001 100
Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,340**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,001 100	. 100

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* La tabla muestra la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – Santa.

#### **Interpretación:**

La tabla 1 muestra que existe una correlación significativa entre las variables engagement y desempeño laboral debido que el valor de significancia bilateral es 0,001. El valor obtenido de correlación de las variables es 0,340\*\* lo que indica que el valor de correlación es positiva media, basándonos en los rangos de correlación.

**Objetivo específico 1: Determinar el nivel de engagement laboral en los colaboradores de la Ugel - Santa, Nuevo Chimbote 2022**

**Tabla 2**

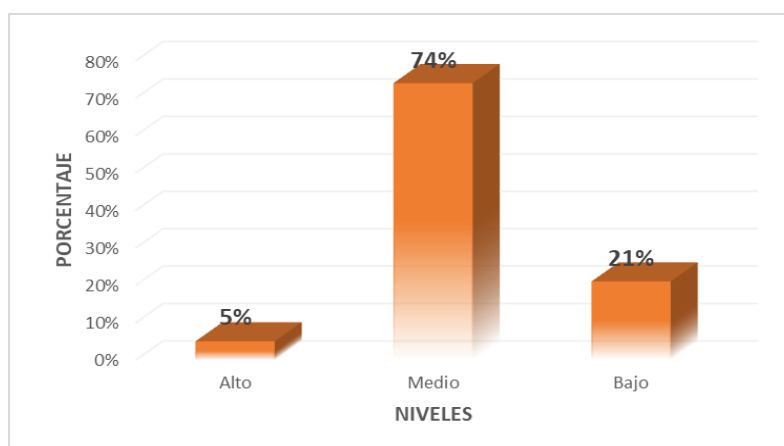
*Nivel de engagement laboral en los colaboradores de la UGEL - Santa, Nuevo Chimbote 2022.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	5%
Medio	74	74%
Bajo	21	21%
Total	100	100%

*Nota.* La tabla muestra los niveles de engagement obtenidos en el programa SPSS.

**Figura 1**

*Nivel de engagement en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.*



*Nota.* La figura muestra los porcentajes según el nivel de engagement en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.

**Interpretación:**

En la tabla 2 se observa con el 74% un nivel medio de engagement por parte de los colaboradores de la UGEL – Santa, siendo la mayor parte del total; el 21% con un nivel bajo, mientras que el 5% el nivel alto.

**Objetivo específico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.**

**Tabla 3**

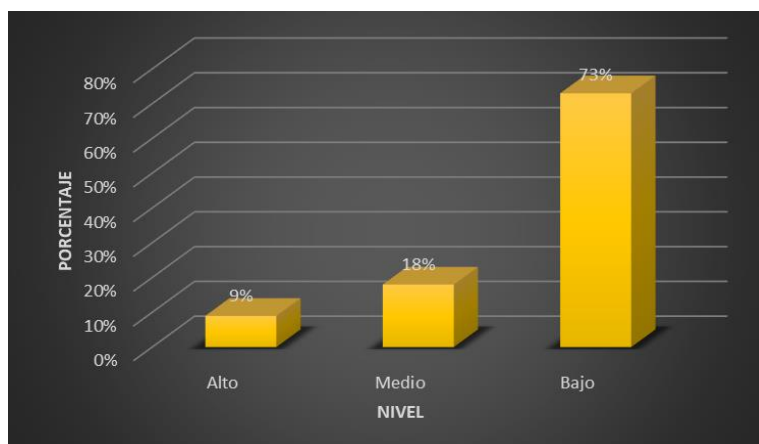
*Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	9%
Medio	18	18%
Bajo	73	73%
Total	100	100%

*Nota:* La tabla muestra los niveles de engagement obtenidos en el programa SPSS.

**Figura 2**

*Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.*



*Nota.* La figura muestra los niveles de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.

**Interpretación:**

La tabla 3 nos indica un nivel bajo de desempeño laboral por parte de los colaboradores de la UGEL – Santa representado por un 73%, por otro lado, el 18% muestran un nivel medio de desempeño laboral, y finalmente el 9% muestra un nivel alto.

**Objetivo específico 3: Determinar la incidencia de las dimensiones del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.**

**Tabla 4**

*Incidencia de las dimensiones del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.*

		Desempeño intervalos	
Rho de Spearman	Vigor intervalos	Coefficiente de correlación	,262**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	100
	Dedicación intervalos	Coefficiente de correlación	,115
		Sig. (bilateral)	,253
		N	100
	Absorción intervalos	Coefficiente de correlación	,249*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	100
<b>TOTAL:</b>			<b>,626</b>
			<b>,473</b>
			<b>100</b>

*Nota.* La tabla muestra la incidencia de las dimensiones del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.

**Interpretación:**

La tabla 4 muestra la dimensión Vigor que tiene una relación positiva media de 0,262\*\* con la variable Desempeño Laboral, esto significa que existe una incidencia media y significativa a nivel 0,01, resultando un coeficiente de correlación 0,262\*\* y un nivel de significancia 0,09.

Del mismo modo, se observa que, la dimensión Dedicación presenta una relación positiva media de 0,115 con la variable desempeño laboral, lo cual significa que no hay una correlación significativa, con un nivel de significancia de 0,253.

Por último, muestra a la dimensión absorción que tiene una relación positiva media de 0,249\* con la variable desempeño laboral, lo que significa que existe una correlación media y significativa a nivel 0,05, resultando un nivel de significancia de 0,013.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se obtuvieron los resultados de las variables en mención, y, luego de haber analizado las variables de la investigación y lo considerado en el marco teórico, se realizó una discusión en base a los estudios previos con características similares a los objetivos para fortalecer este trabajo.

En relación al objetivo general que es, determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – Santa, se obtuvieron como resultados que, entre las variables engagement y desempeño laboral, se observa una correlación positiva media de 0,340\*\* con significancia al nivel 0,01, definida por Rho de Spearman, lo que muestra que están altamente correlacionadas. Estos resultados fueron contrastados por Politi (2020), lo cual, a través de la correlación con el valor de 0,859 determina que, si existe una gran incidencia de la variable engagement sobre el desempeño laboral, descartando que las variables en estudio sean independientes entre sí. Por otra parte, se verifica que los colaboradores de la UGEL – Santa para que muestren un buen desempeño laboral al público, éstos deben presentar altos valores de engagement con la institución y de esta forma brindarán una atención de calidad.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en el primer objetivo específico, que fue determinar los niveles de engagement en los colaboradores de la UGEL - Santa, se muestra que el engagement de los colaboradores de la UGEL - Santa predomina el nivel medio con 74%, lo cual se reafirma por los resultados obtenidos en la investigación de Chanduvi (2021) con una ligera diferencia, ya que el estudio a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque arrojaron un nivel medio de engagement del 50%, esto debido a que las dimensiones absorción y dedicación son las que afectan de manera directa a la variable engagement, lo que genera que muchos de los colaboradores no se sientan comprometidos con cumplir los objetivos de la empresa. El estudio concluye que sí existe una correlación positiva fuerte entre las dimensiones engagement y desempeño laboral, indicando que, si una variable incrementa, por ende la otra también lo hará.

Respecto a los resultados obtenidos en el segundo objetivo que es determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL - Santa, a través de una conversación con algunos docentes que asisten por los servicios que brinda la entidad, obtuvimos que el rendimiento de los colaboradores no es el adecuado, calificándolo como nivel bajo con 73%, estos resultados fueron comparados por Bazán, Chanamé (2022) que realizaron su investigación sobre el engagement y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Municipalidad Provincial de Chiclayo, cuyos resultados arrojan un nivel bajo de 26%. Por otro lado, si bien es cierto que se muestran resultados con porcentajes considerables, los investigadores mencionan que si los colaboradores tuvieran un nivel de desempeño alto, éstos se desenvolverían de manera eficiente y cumplirían todas las metas y objetivos de manera totalmente satisfactoria, aportando un gran valor a la organización.

El estudio concluye que los colaboradores se encuentran en un nivel medio de desempeño, puesto que ellos sienten que les hace falta un impulso que los motive a cumplir una determinada actividad diaria, lo cual afecta directamente con la satisfacción laboral y se ve reflejado en las relaciones laborales.

Con respecto al tercer objetivo que fue determinar la incidencia de las dimensiones del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022, se determinó que la dimensión Vigor tiene una relación positiva media de 0,262\*\* con la variable Desempeño Laboral, esto significa que existe una incidencia media y significativa a nivel 0,01, resultando un coeficiente de correlación 0,262\*\* y un nivel de significancia 0,09. Del mismo modo, se observa que, la dimensión Dedicación presenta una relación positiva media de 0,115 con la variable desempeño laboral, lo cual significa que no hay una correlación significativa, con un nivel de significancia de 0,253. Por último, muestra a la dimensión absorción que tiene una relación positiva media de 0,249\* con la variable desempeño laboral, lo que significa que existe una correlación media y significativa a nivel 0,05, resultando un nivel de significancia de 0,013.

Estos resultados son comparados por Santos (2019) la cual analizó la relación entre engagement laboral y desempeño por competencias en trabajadores del



área administrativa de la empresa Coinobras SAS, en su proyecto tuvo como objetivo principal definir si hay una relación entre el engagement y el desempeño por competencias entre los colaboradores del área administrativa. Se trabajó con un total de 10 personas para población y muestra, obteniendo como resultado que la variable desempeño se encuentra por encima del 81% del rango establecido por el instrumento, sí se presenta una relación positiva entre ambas variables mencionadas, pero que por existir una muestra muy pequeña no existe una diferencia estadística significativa; así mismo Mendoza, Gutierrez (2018) mediante su investigación sobre la relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, los trabajadores tenían que ser capaces de involucrarse con el paciente incluso ante las dificultades que fue el trabajo diario en pandemia, el horario flexible, enfrentarse a una crisis, los pacientes no quedaban satisfechas con los servicios que reciben así que se realizó una muestra de 194 trabajadores.

El desenlace sería que, el engagement se conecta de forma significativa en un 89.6% con el desempeño laboral. Esto los anima a trabajar y aumenta la satisfacción laboral. La dimensión de 'vigor' está directamente correlacionada con el 91,3%, la dimensión de 'dedicación' es del 90% y la dimensión de 'absorción' es del 88,5%, esto hace que trabajen con entusiasmo, aumenten la satisfacción laboral y crean un mejor desempeño ya que si no hay esto, repercute en los trabajadores y esto afecta a la entidad. Por otro lado, Orbegoso (2020) que investigó El engagement y el desempeño laboral en el personal del Área de Abastecimientos-Ilo de la empresa minera Southern Perú Copper Corporation, 2019, su nivel de compromiso provocó efectos positivos en los resultados de desempeño en sus labores.

El alto nivel de engagement encontrado se debe a los beneficios otorgados por la propia empresa a sus trabajadores, la preocupación por su seguridad y salud, entre otros factores que les permite se mantengan comprometidos con la misma. El compromiso tiene un gran impacto en el desempeño laboral de un empleado. Sin embargo, es necesario señalar que las empresas deben tener en cuenta profundizar en otros factores que pueden generar brechas en los procesos

operativos y considerar diversos aspectos de optimización a través de los sistemas de información.

Se observa del mismo modo en forma de paridad con Bakker (2015) y Diaz (2021) en sus artículos científicos mencionan la importancia que tiene la buena gestión dentro de las empresas en base al engagement laboral para que los colaboradores muestren de manera positiva un buen desempeño laboral, observando así que una variable está relacionada con la otra. Luego de la evaluación respectiva a los trabajadores de la Ugel Santa, según el autor antes mencionado, se pudo obtener que no presentan un nivel alto de engagement lo que afecta directamente al desempeño laboral dentro de su centro de trabajo, por lo que los asistentes muestran un gran descontento con la atención que se les brinda. Es por esto que los autores mencionan que, el personal debe estar altamente motivado y capacitado para brindar una atención de calidad a los usuarios, ya que al estar relacionadas directamente las dos variables, al tener una mejor motivación y enriquecimiento en conocimientos, ellos presentan un nivel de engagement más alto, por ende su desempeño dentro de la empresa será también alto, de esta forma tendrán una mayor aceptación por parte de los usuarios que asisten diariamente a la Ugel Santa, brindándoles una calificación alta y saliendo satisfechos de las instalaciones de la entidad.

Luego del planteamiento del problema general y comparando con los resultados de manera general, podemos encontrar que, a mayor engagement si se logra evidenciar un alza en los niveles de desempeño laboral. Así mismo, se debe hacer un énfasis en algunos puntos del instrumento que fue aplicada a la población, ya que arrojaron resultados estadísticamente significativos. Por otro lado, las actividades que realiza la entidad en relación con el bienestar de sus trabajadores se pueden mejorar para obtener mejores resultados en estudios que sean realizados a futuro.

Es necesario mencionar que los resultados que se muestran en el presente estudio fueron contrastados, comparados y relacionados con los datos que se tienen de trabajos previos, a través de una evaluación crítica a cada uno de los resultados de las investigaciones, incluida la nuestra.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Respecto al objetivo general, se concluye que el engagement influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - Santa, arrojando una correlación positiva media significativa de 0,340\*\* y una significancia de bilateral de 0,001, en tal sentido, al tener mayor engagement se tendrá mayor desempeño laboral por parte de los colaboradores.

2. En referencia al primer objetivo específico, el nivel de engagement en los colaboradores de la UGEL - Santa se diagnosticó que el 74% se encuentra en el nivel medio, lo que determina que el personal no se encuentra totalmente motivado para realizar sus tareas lo que ocasiona que los objetivos no se cumplan de manera eficiente.

3. El segundo objetivo específico, se determinó que en el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL - Santa predomina el nivel bajo con 73%, lo que indica que los colaboradores muestran un deficiente resultado en función a las tareas asignadas.

4. Para finalizar, se calculó la relación entre las dimensiones del engagement y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL - Santa, a través del coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo como resultado que la dimensión vigor presenta un coeficiente de correlación positiva media de 0,262\*\*, la dimensión dedicación arroja una correlación positiva media de 0,115, y la dimensión absorción presenta una correlación positiva media de 0,249\*\*. Concluyendo que, las variables son proporcionales y se relacionan entre sí, a mayor engagement, mayor desempeño laboral mostrarán los colaboradores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Recomendar al jefe de personal mejorar las relaciones laborales, generando empatía entre compañeros de trabajo, reconocimiento por las labores desempeñadas, reforzar las actividades de integración con talleres especializados en temas de desarrollo de habilidades blandas, aumentando así el nivel de compromiso, generando un ambiente laboral óptimo y obteniendo mejores resultados.
- 2.** Realizar seguimiento al desempeño laboral de los colaboradores a través de evaluaciones de desempeño, lo cual permitirá llevar un registro del rendimiento y según ello realizar las mejoras respectivas en las deficiencias halladas, potenciando así sus diferentes habilidades para que sean más eficientes en sus actividades laborales.
- 3.** Se recomienda utilizar estrategias motivacionales en base al desempeño de los colaboradores, premiando el esfuerzo de cada uno de ellos, a través del reconocimiento del trabajador del mes con premios e incentivos.
- 4.** Ejecutar estrategias para fortalecer la relación que presentan las variables engagement y desempeño laboral, para que la correlación sea positiva alta, ya que se comprobó estadísticamente que a mayor engagement, mayor será el desempeño laboral. Del mismo modo, incentivar ciertas actividades que permitan relacionarse con todo el personal y así expresar sus emociones respecto al trabajo, monitoreando se cumpla la mejoría de las relaciones entre los trabajadores y como consecuencia se obtiene un mejor desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Alcántara Quiñones, M. (2017). Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio ucv. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9883/alcantara\\_qm.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9883/alcantara_qm.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arteaga, G. (2021). *La unidad de análisis explicada*. Testsiteforme. <https://www.testsiteforme.com/unidad-de-analisis/>
- Bakker Arnold, Leiter Michael (2015). *Work Engagement*. [https://books.google.com.pe/books?id=kV54AgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Schaufeli+y+Bakker&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Schaufeli%20y%20Bakker&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kV54AgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Schaufeli+y+Bakker&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Schaufeli%20y%20Bakker&f=false)
- Bazán Zambrano, H., & Chanamé Garnique, Z. (2022). Engagement y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio ucv. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81479/Baz%20a1n\\_ZHJ\\_Chanam%20a9\\_GZG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttp://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200002&script=sci\\_arttext](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81479/Baz%20a1n_ZHJ_Chanam%20a9_GZG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttp://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200002&script=sci_arttext)
- Bilbao Jorge, Escobar Piter (2020). *Investigación y Educación Superior* (2ª ed.). <https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA59&dq=investigaci%C3%B3n+correlacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjVosjFh5D4AhVUvJUCHbPbDgk4ChDoAXoECAQQA#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20correlacional&f=false>
- Borrás, F., Martínez, F., & Fernández, A. (2017). El emprendimiento: una aproximación internacional al desarrollo económico. *El emprendimiento*, 1-452.
- <https://books.google.com.pe/books?id=-8I3DwAAQBAJ&pg=PA327&dq=desempe%C3%B1o+laboral+definicion+co>

nceptual&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjH9\_Ks28f4AhU9HbkGHfihA6MQ6AF6BAgKEAl#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral&f=false

Caldas, M. (2018). *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. Edita: Secretaría General Técnica. [https://books.google.com.pe/books?id=Rn1cDwAAQBAJ&pg=PA197&dq=engagement+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiO4JHb3r\\_4AhWbBrkGHWP1APkQ6AF6BAgCEAl#v=onepage&q=engagement%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Rn1cDwAAQBAJ&pg=PA197&dq=engagement+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiO4JHb3r_4AhWbBrkGHWP1APkQ6AF6BAgCEAl#v=onepage&q=engagement%20laboral&f=false)

Castro. F. (2021). *Probabilidad y estadística (1.ª ed., p. 24)*. México [https://books.google.com.pe/books?id=YylAEAAAQBAJ&pg=PA24&dq=variables+cualitativas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjM7dW\\_j7P4AhVdA7kGHawmAYM4HhDoAXoECaKQAg#v=onepage&q=variables%20cualitativas&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=YylAEAAAQBAJ&pg=PA24&dq=variables+cualitativas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjM7dW_j7P4AhVdA7kGHawmAYM4HhDoAXoECaKQAg#v=onepage&q=variables%20cualitativas&f=true)

Cantero, J. (2022). *Temporalidad y estabilización en el empleo público*. Editorial Aranzadi. [https://www.google.com.pe/books/edition/Temporalidad\\_y\\_estabilizaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_Emp/PfKmEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=cantero+2021&printsec=frontcover&bshw=ncc/1,ncc/1](https://www.google.com.pe/books/edition/Temporalidad_y_estabilizaci%C3%B3n_en_el_Emp/PfKmEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=cantero+2021&printsec=frontcover&bshw=ncc/1,ncc/1)

Chanduvi Sanchez, J. (2021). *Engagement y Desempeño Laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]* Repositorio ucv. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78488/Chanduvi\\_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR39Qm7zrKgVCs\\_Oh-Fosbc02x4eH87\\_Me9LeLVejB9JH8tBzvfkOy9vnNs](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78488/Chanduvi_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR39Qm7zrKgVCs_Oh-Fosbc02x4eH87_Me9LeLVejB9JH8tBzvfkOy9vnNs)

Chenet, J., Bollett, C., Vargas, M. y Canchari, R. (2019). Desempeño laboral y su relación con el nivel de engagement en los docentes de la I.E. Nacional, 15(2). <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/153>

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano: El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill Publishing Co. <https://www.marcialpons.es/libros/gestion-del-talento-humano/9781456272098/>
- Díaz Villoslada, G. (2022). El engagement y el desempeño laboral de los funcionarios en una entidad pública del distrito de Moro, Ancash, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] Repositorio upn. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31173/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cueva Gonzales, K., & Díaz Ruiz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión] Repositorio Upeu. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/941/Kely\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- De La Torre Iparraguirre, L., & Themme-Afan Bustamante, K. (2017). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016 [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio Usil. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98758027-def1-4066-b958-6653fffc9ec1/content>
- Díaz Cuzcano, D. (2021). Efectos del engagement en el Perú 2010-2020 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Uss. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8763/D%C3%ADaz%20Cuzcano%20David%20Orlando.pdf?sequence=1>
- Espinosa J. (2017). El Engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio UPC. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa\\_qj.pdf?sequence=5](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequence=5)

- Garrido Maza, A. (2018). Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres] Repositorio Usmp. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido\\_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galeano, M (2017) *Diseño de proyectos de la investigación cualitativa*. Fondo Editorial. [https://books.google.com.pe/books?id=Xkb78OSRMI8C&pg=PA13&dq=enfoque+cuantitativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjy\\_5jMr5D4AhUVjJUCHeKwDfkQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=Xkb78OSRMI8C&pg=PA13&dq=enfoque+cuantitativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjy_5jMr5D4AhUVjJUCHeKwDfkQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo&f=true)
- Gestión (2015, 11 Noviembre). "El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema". *Gestión.pe*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Gómez Ramirez, P. (2019). Engagement y autoevaluación del desempeño laboral en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal] Repositorio Unfv. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4629/GOMEZ%20RAMIREZ%20PAGNOLI%20MINERVA%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guillermo, W. (21 de junio, 2020). *Población*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>
- Infante, H. (2018). *Pirámide de la felicidad laboral*. Mestas Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=iDI8DwAAQBAJ&pg=PT53&dq=compromiso+laboral&hl=es->



419&sa=X&ved=2ahUKEwjIqMP3xY\_4AhVtq5UCHSKsBCwQ6AF6BAgKE  
Al#v=onepage&q&f=false

López Valverde K. (2022). Engagement y Desempeño Laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú] Repositorio Autónoma.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2151/López%20Valverde%2c%20Kimberly%20Araceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lupano, M. & Waisman, S. (2018). *Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad.* 18(2), 77-89.

<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/105086>

Mejía, K., Reyes, C. y Sánchez, H. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Urp.

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>

Mendoza Robles, B., & Gutiérrez Figueroa, M. (2018). 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] Repositorio Unamad.

<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mesa, J. (2017). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial.*

Grupo pya. <https://grupo-pya.com/12984-2/>

Orbegoso Flores, M. (2020). El engagement y el desempeño laboral en el personal del Área de Abastecimientos-Ilo de la empresa minera Southern Perú Copper Corporation, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna] Repositorio Upt.

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1537/Orbegos-o-Flores-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Palma Calle S. (2018). Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicio de consultoría, Miraflores, Lima 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Ucv.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37418/Palma\\_CS-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37418/Palma_CS-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Pastor, B. F. R. (2019). *Población y muestra. Pueblo continente*. 30(1), 245-247.  
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>

Pereyra, F. (2021). *Variables estadísticas*. Prezi.  
[https://prezi.com/p/\\_\\_\\_k4ofhoey1y/variables-estadisticas/](https://prezi.com/p/___k4ofhoey1y/variables-estadisticas/)

Politi Barreto de Azo, Melina (2020). Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones de Chiclayo [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Ucv.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51718/Politi\\_BDAMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0tn93mN-4SVpiQTW9Fq9hlvEK6hg6Nef8RLqCDVtvi9vQqxzyWsxUGTEA](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51718/Politi_BDAMB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0tn93mN-4SVpiQTW9Fq9hlvEK6hg6Nef8RLqCDVtvi9vQqxzyWsxUGTEA)

Pozo Eugenio, C. M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio uasb.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Quispe Espino, K. F. (2022). Engagement y desempeño laboral en trabajadores de dos centros de salud Moquegua 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Ucv.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87657/Quispe\\_EKF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87657/Quispe_EKF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Requena Cabral, G. (2017). Gestión del conocimiento, estilo de vida y desempeño docente en las instituciones educativas de la Unión Peruana del Norte, 2016. [Tesis de Doctorado, Universidad Peruana Unión] Repositorio Upu. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1148/Gabriela\\_Tesis\\_Doctora\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1148/Gabriela_Tesis_Doctora_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Revista Internacional Administración & Finanzas (2017). Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: Evidencia desde México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*.

<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n4-2017/RIAF-V10N4-2017-7.pdf>

Robles-Pastor, Blanca (2019). Población y muestra. <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/download/1269/1099>.

Rodríguez, J. (2018) *La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. [https://www.google.com.pe/books/edition/LA\\_GESTI%C3%93N\\_Y\\_EL\\_DESARROLLO\\_ORGANIZACION/m-pyDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=rodriguez+2018+compromiso+laboral&printsec=frontcover&bshn=ncc/1](https://www.google.com.pe/books/edition/LA_GESTI%C3%93N_Y_EL_DESARROLLO_ORGANIZACION/m-pyDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=rodriguez+2018+compromiso+laboral&printsec=frontcover&bshn=ncc/1)

Rojas Ramos, M. & Cruz Quispe E. (2021). Relación entre en el Engagement y el Desempeño Laboral de la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio Utp. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5460/M.Rojas\\_E.Cruz\\_Trabajo\\_de\\_Suficiencia\\_Profesional\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5460/M.Rojas_E.Cruz_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar J. (2018). Engagement y desempeño docente en el Instituto Superior tecnológico Privado Red Avansys [Tesis de Maestría, Universidad San

Martín de Porres] Repositorio Usmp.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3709/fernandez\\_mgi.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3709/fernandez_mgi.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v27n2/v27n2a1.pdf>

Santos León, J. E. (2019). Relación entre Engagement laboral y desempeño por competencias en trabajadores del área administrativa de la empresa Coinobras SAS. [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana] Repositorio upb.  
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8348/39092.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Serrano, J. (2021) *Metodología de la investigación*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4irrQ74\\_4AhXtupUCHXumDII4MhDoAXoECAsQAg#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA38&dq=investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4irrQ74_4AhXtupUCHXumDII4MhDoAXoECAsQAg#v=onepage&q&f=true)

Silva Jorge (2018). *La Gestión y el Desarrollo Organizacional*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&pg=PA48&dq=compromiso+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-y9yN14\\_4AhV8s5UCHX4vCUAQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=compromiso%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&pg=PA48&dq=compromiso+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-y9yN14_4AhV8s5UCHX4vCUAQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=compromiso%20laboral&f=false)

Silva B. (2021). El Engagement y su relación con el desempeño de la empresa Virú S.A. – Planta Virú [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] Repositorio Upn.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28748/Silva%20Garcia%2c%20Brenda%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Solíz, D. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de Investigación Científica*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&pg=PT16&dq=investigacion+transversal&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiVhoeqgZD4AhWhjJUCHWkbDAM4ChDoAXoE-CAMQAg#v=onepage&q=investigacion%20transversal&f=false>
- Tress Ava (2017). *The Effect of Empowering Leadership on Work Engagement in an Organizational Change Environment*. <https://books.google.com.pe/books?id=N2lqDwAAQBAJ&pg=PA4&dq=work+engagement&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjokPqs2fn4AhWMGbkGHUfYDI4Q6AF6BAgDEAl#v=onepage&q=work%20engagement&f=false>
- Tuapanta-Dacto, J., Duque-Vaca, M., y Mena-Reinoso, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Descubre*  
<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Unir Tecnología (2021). *Tipos de muestreo: los principales y sus características*. Universidad Internacional de la Rioja.  
<https://www.unir.net/ingenieria/revista/tipos-de-muestreo/>
- Velásquez M. (2021). Plan de engagement para mejorar la satisfacción laboral docente en la I.E.P. Peruano Canadiense E.I.R.L., Chiclayo 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Uss.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8308/Velasquez%20Pesquera%20Miguel%20Augusto.pdf?sequence=1>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Mesa (2017) menciona que el engagement es el vínculo que está relacionado con la lealtad del trabajador hacia su entidad, que debido a su motivación toma la decisión de permanecer en ella. Es un suceso que incluye la felicidad y el entusiasmo que se relaciona directamente con el trabajo que se realiza.	El engagement es el fenómeno que se distingue por el nivel de compromiso del empleado hacia la empresa. Esta variable será medida a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: vigor, dedicación y absorción.	Vigor	Relaciones personales Satisfacción del cliente	Ordinal
			Dedicación	Cumplimiento de objetivos Desarrollo profesional y personal	
			Absorción	Tasa de rotación Clima laboral	

Desempeño Laboral	Chiavenato (2020) define al desempeño laboral como el comportamiento o acciones que resaltan en los empleados y que aportan de manera significativa sus conocimientos para el logro de las metas en la organización. Afirma también que, el desempeño laboral es uno de los puntos más importantes dentro de la entidad.	El desempeño es el comportamiento del empleado que busca en los objetivos fijados una estrategia para poder lograr un buen rendimiento. Esta variable será medida con una encuesta y cuestionario con dimensiones: atención, energía, productividad.	Actitudinales	Actitud cooperativa Iniciativa Responsabilidad	Ordinal
			Operacionales	Disciplina Conocimiento Calidad Cantidad Exactitud Trabajo en equipo Liderazgo	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada ítem y marque con una “x” la alternativa que da respuesta a las preguntas planteadas a continuación; y en las columnas siguientes de cada uno de los enunciados, marcar según la siguiente escala:

Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES	VALORACIÓN				
		NUNCA	CASI NUNCA	OCASIONALM ENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>Dimensión 1: Vigor</b>						
1	¿Compartes experiencias laborales con tus compañeros de trabajo dentro y fuera de tu área para un mayor aprendizaje entre todos?					
2	¿El comportamiento que presentan mis compañeros de trabajo es transparente?					
3	¿Sientes que recibes la capacitación necesaria para brindar una atención de calidad?					
4	¿Considera usted que los usuarios están satisfechos con la atención que se les brinda?					



<b>Dimensión 2: Dedicación</b>					
<b>5</b>	¿Te brinda la entidad los recursos para cumplir con los objetivos?				
<b>6</b>	¿Considera usted que el trabajo en equipo es elemento fundamental para cumplir las metas institucionales?				
<b>7</b>	¿Tu jefe motiva tu crecimiento profesional?				
<b>8</b>	En el último año, ¿sientes que has tenido oportunidades de aprender y mejorar como profesional dentro del trabajo?				
<b>Dimensión 3: Absorción</b>					
<b>9</b>	¿Existe rotación laboral dentro de tu área de trabajo?				
<b>10</b>	¿Qué tan a menudo se publican nuevas convocatorias de trabajo para personal en su área?				
<b>11</b>	¿Me siento muy cómoda(o) en mi área de trabajo?				
<b>12</b>	¿Son positivas las relaciones entre los compañeros de trabajo de mi área?				
<b>Dimensión 4: Actitudinales</b>					
<b>13</b>	¿Existe un grato ambiente de colaboración en las actividades entre mis compañeros de trabajo?				
<b>14</b>	¿El jefe inmediato muestra su colaboración y entusiasmo para con los trabajadores de la entidad?				
<b>15</b>	¿Muestra iniciativa para realizar sus labores o espera que su jefe inmediato le indique?				

<b>16</b>	¿Soy capaz de sugerir mejoras respecto a los procesos que se realizan dentro de mi área?					
<b>17</b>	¿Es persistente con sus actividades hasta alcanzar la meta fijada?					
<b>18</b>	¿Asume con total responsabilidad las tareas que le son asignadas a diario?					
<b>Dimensión 5: Operacionales</b>						
<b>19</b>	¿Sigo las normas que brinda mi centro de trabajo?					
<b>20</b>	¿Puedo aplicar los conocimientos adquiridos en los talleres que brinda mi centro de trabajo en mis actividades diarias?					
<b>21</b>	Cuando se observan errores en el trabajo, ¿recibo feedback de mis compañeros de área para mejorar?					
<b>22</b>	Cuando llega usted a su centro de trabajo, ¿comienza a trabajar de manera inmediata?					
<b>23</b>	¿Presento un grado de exactitud adecuado al realizar mis labores diarias?					
<b>24</b>	¿Mi productividad mejora cuando realizo trabajo en equipo?					
<b>25</b>	¿Su jefe inmediato muestra un liderazgo adecuado que ayuda a lograr los objetivos?					

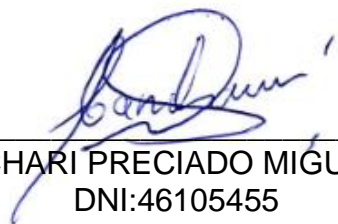




			publican nuevas convocatorias de trabajo para personal en su área?						X		X		X		X		
		Clima laboral	¿Me siento muy satisfecha (o) en mi área de trabajo?						X		X		X		X		
			¿Son positivas las relaciones entre los compañeros de trabajo de mi área?						X		X		X		X		
			¿Existe un grato ambiente de colaboración en las actividades entre mis compañeros de trabajo?						X		X		X		X		
DESEMPEÑO LABORAL	Actitudinales	Actitud cooperativa	¿El jefe inmediato muestra su colaboración y entusiasmo para con los trabajadores de la entidad?						X		X		X		X		
			¿Muestra iniciativa para realizar sus labores o espera que su jefe inmediato le indique?							X		X		X		X	

		¿Soy capaz de sugerir mejoras respecto a los procesos que se realizan dentro de mi área?						X		X		X		X		
	Responsabilidad	¿Es persistente con sus actividades hasta alcanzar la meta fijada?						X		X		X		X		
		¿Asume con total responsabilidad las tareas que le son asignadas a diario?						X		X		X		X		
Operacionales	Disciplina	¿Sigo las normas que brinda mi centro de trabajo?						X		X		X		X		
	Conocimiento	¿Puedo aplicar los conocimientos adquiridos en los talleres que brinda mi centro de trabajo en mis actividades diarias?						X		X		X		X		
	Calidad	Cuando se observan errores en el trabajo, ¿recibo feedback de mis compañeros de área para mejorar?						X		X		X		X		

		Cantidad	Cuando llega usted a su centro de trabajo, ¿comienza a trabajar de manera inmediata?						X		X		X		X		
		Exactitud	¿Presento un grado de exactitud adecuado al realizar mis labores diarias?						X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	¿Mi productividad mejora cuando realizo trabajo en equipo?						X		X		X		X		
		Liderazgo	¿Su jefe inmediato muestra un liderazgo adecuado que ayuda a lograr los objetivos?						X		X		X		X		



Mg. CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL  
DNI:46105455

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022

OBJETIVO: Determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Los colaboradores de la UGEL – Santa nombrados y contratados

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTION DEL TALENTO HUMANO



---

Mg. CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL  
DNI:46105455



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La validación del instrumento se llevó a cabo por 3 licenciados en Administración que ahora tienen el grado de Doctor.

**Título del Proyecto de Investigación:** Incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – SANTA, Nuevo Chimbote 2022

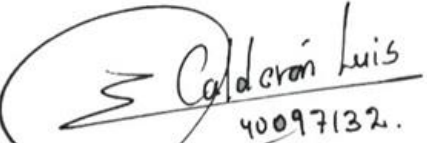
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Siempre	Casi Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
ENGAGEMENT	Vigor	Relaciones personales	¿Compartes experiencias laborales con tus compañeros de trabajo dentro y fuera de tu área para un mayor aprendizaje entre todos?						X		X		X		X		
			¿El comportamiento que presentan mis compañeros de trabajo es transparente?						X		X		X		X		
		Satisfacción del cliente	¿Sientes que recibes la capacitación necesaria						X		X		X		X		

		para brindar una atención de calidad?															
		¿Considera usted que los usuarios están satisfechos con la atención que se les brinda?						X		X			X		X		
Dedicación	Cumplimiento de objetivos	¿Te brinda la entidad los recursos para cumplir con los objetivos?						X		X			X		X		
		¿Considera usted que el trabajo en equipo es elemento fundamental para cumplir los objetivos trazados?						X		X			X		X		
	Desarrollo profesional y personal	¿Tu jefe motiva tu crecimiento profesional?							X		X			X		X	
		En el último año, ¿sientes que has tenido oportunidades de aprender y mejorar como profesional dentro del trabajo?							X		X			X		X	
Absorción	Tasa de rotación	¿Existe rotación laboral dentro de tu área de trabajo?						X		X			X		X		
		¿Qué tan a menudo se						X		X			X		X		



		¿Soy capaz de sugerir mejoras respecto a los procesos que se realizan dentro de mi área?						X		X		X		X		
	Responsabilidad	¿Es persistente con sus actividades hasta alcanzar la meta fijada?						X		X		X		X		
		¿Asume con total responsabilidad las tareas que le son asignadas a diario?						X		X		X		X		
Operacionales	Disciplina	¿Sigo las normas que brinda mi centro de trabajo?						X		X		X		X		
	Conocimiento	¿Puedo aplicar los conocimientos adquiridos en los talleres que brinda mi centro de trabajo en mis actividades diarias?						X		X		X		X		
	Calidad	Cuando se observan errores en el trabajo, ¿recibo feedback de mis compañeros de área para mejorar?						X		X		X		X		

		Cantidad	Quando llega usted a su centro de trabajo, ¿comienza a trabajar de manera inmediata?						X		X		X		X		
		Exactitud	¿Presento un grado de exactitud adecuado al realizar mis labores diarias?						X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	¿Mi productividad mejora cuando realizo trabajo en equipo?						X		X		X		X		
		Liderazgo	¿Su jefe inmediato muestra un liderazgo adecuado que ayuda a lograr los objetivos?						X		X		X		X		

  
 40097132.  


---

 Mg. CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO  
 DNI: 40097132

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022

OBJETIVO: Determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022

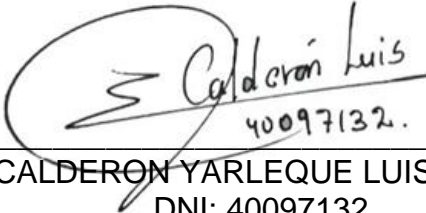
DIRIGIDO A: Los colaboradores de la UGEL – Santa nombrados y contratados

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

  
Mg. CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO  
DNI: 40097132

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La validación del instrumento se llevó a cabo por 3 licenciados en Administración que ahora tienen el grado de Doctor.

**Título del Proyecto de Investigación:** Incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – SANTA, Nuevo Chimbote 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Siempre	Casi Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
ENGAGEMENT	Vigor	Relaciones personales	¿Compartes experiencias laborales con tus compañeros de trabajo dentro y fuera de tu área para un mayor aprendizaje entre todos?						X		X		X		X		
			¿El comportamiento que presentan mis compañeros de trabajo es transparente?						X		X		X		X		
		Satisfacción del cliente	¿Sientes que recibes la capacitación necesaria						X		X		X		X		


		para brindar una atención de calidad?															
		¿Considera usted que los usuarios están satisfechos con la atención que se les brinda?						X		X		X		X			
Dedicación	Cumplimiento de objetivos	¿Te brinda la entidad los recursos para cumplir con los objetivos?						X		X		X		X			
		¿Considera usted que el trabajo en equipo es elemento fundamental para cumplir los objetivos trazados?						X		X		X		X			
	Desarrollo profesional y personal	¿Tu jefe motiva tu crecimiento profesional?							X		X		X		X		
		En el último año, ¿sientes que has tenido oportunidades de aprender y mejorar como profesional dentro del trabajo?							X		X		X		X		
Absorción	Tasa de rotación	¿Existe rotación laboral dentro de tu área de trabajo?						X		X		X		X			
		¿Qué tan a menudo se						X		X		X		X			





		¿Soy capaz de sugerir mejoras respecto a los procesos que se realizan dentro de mi área?						X		X		X		X		
	Responsabilidad	¿Es persistente con sus actividades hasta alcanzar la meta fijada?						X		X		X		X		
		¿Asume con total responsabilidad las tareas que le son asignadas a diario?						X		X		X		X		
Operacionales	Disciplina	¿Sigo las normas que brinda mi centro de trabajo?						X		X		X		X		
	Conocimiento	¿Puedo aplicar los conocimientos adquiridos en los talleres que brinda mi centro de trabajo en mis actividades diarias?						X		X		X		X		
	Calidad	Cuando se observan errores en el trabajo, ¿recibo feedback de mis compañeros de área para mejorar?						X		X		X		X		

		Cantidad	Quando llega usted a su centro de trabajo, ¿comienza a trabajar de manera inmediata?						X		X		X		X		
		Exactitud	¿Presento un grado de exactitud adecuado al realizar mis labores diarias?						X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	¿Mi productividad mejora cuando realizo trabajo en equipo?						X		X		X		X		
		Liderazgo	¿Su jefe inmediato muestra un liderazgo adecuado que ayuda a lograr los objetivos?						X		X		X		X		



Mg. MEDINA BOLO JOSE CARLOS

DNI: 07598660

**JOSE CARLOS MEDINA BOLO**

C.P.P. 20177

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022

OBJETIVO: Determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022

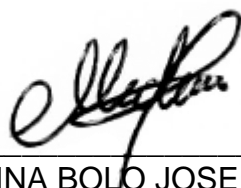
DIRIGIDO A: Los colaboradores de la UGEL – Santa nombrados y contratados

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MEDINA BOLO JOSE CARLOS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA



Mg. MEDINA BOLO JOSE CARLOS

DNI: 07598660

**JOSE CARLOS MEDINA BOLO**  
C.P.P. 20177

**Anexo 4: Confiabilidad de las Variables**

**Encuesta piloto**

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5
2	3	5	3	4	4	5	1	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5
3	2	4	2	4	2	5	3	3	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	5
5	5	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
6	2	3	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	5	5	4	2	2	5	3	4	3
7	5	4	4	4	3	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
8	5	4	4	2	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4
9	4	4	2	3	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2
10	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5
11	3	4	3	3	2	5	3	2	3	2	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
12	2	4	3	4	2	5	3	2	3	3	4	4	4	2	5	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4
13	5	3	2	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
14	4	4	3	3	4	5	2	3	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3
15	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
16	4	3	5	4	2	4	5	1	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	2	3	1	3	5	2
17	3	4	2	4	5	5	1	3	1	4	2	5	3	5	1	4	4	1	1	3	5	3	5	2	5
18	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	1	1	5	1	3	3	2	1	4	5	5	4	1	4	4
19	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	2	5	5	2	5	3	2	3	1	2	3	4	4	5	1
20	5	1	5	1	5	5	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	5	4	5	5	2	1	4	1
21	1	2	3	2	5	2	5	5	2	2	3	1	5	4	5	2	5	3	3	5	2	3	3	2	5
22	5	1	2	3	5	4	5	4	2	5	1	2	1	5	5	2	2	1	2	2	5	3	4	4	3
23	4	1	4	3	2	5	2	1	1	5	3	2	3	2	3	2	1	5	1	4	3	4	1	5	3
24	5	4	5	3	4	4	5	5	3	1	2	2	4	1	2	1	1	2	4	2	5	4	5	3	4
25	5	2	5	3	5	1	1	4	2	4	1	3	2	3	5	4	5	5	4	2	5	5	1	1	4

**Resultado del Alfa de Cronbach de las variables Engagement y Desempeño Laboral**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	25

### Anexo 5: Base de datos de las variables

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	E.	D.L.
1	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	51	59
2	3	5	3	4	4	5	1	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	43	58
3	2	4	2	4	2	5	3	3	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40	52
4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	5	47	52
5	5	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	53
6	2	3	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	5	5	4	2	2	5	3	4	3	34	47
7	5	4	4	4	3	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	49	63
8	5	4	4	2	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	50	57
9	4	4	2	3	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	43	52
10	4	3	2	3	3	4	3	3	1	2	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	38	56
11	3	4	3	3	2	5	3	2	3	2	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	38	56
12	2	4	3	4	2	5	3	2	3	3	4	4	4	2	5	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4	39	50
13	5	3	2	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	46	58
14	4	4	3	3	4	5	2	3	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	41	57
15	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	56	64
16	4	3	5	4	2	4	5	1	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	2	3	1	3	5	2	41	46
17	3	4	2	4	5	5	1	3	1	4	2	5	3	5	1	4	4	1	1	3	5	3	5	2	5	39	42
18	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	1	1	5	1	3	3	2	1	4	5	5	4	1	4	4	38	42
19	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	2	5	5	2	5	3	2	3	1	2	3	4	4	5	1	43	40
20	5	1	5	1	5	5	1	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	5	4	5	5	2	1	4	1	32	36
21	1	2	3	2	5	2	5	5	2	2	3	1	5	4	5	2	5	3	3	5	2	3	3	2	5	33	47
22	5	1	2	3	5	4	5	4	2	5	1	2	1	5	5	2	2	1	2	2	5	3	4	4	3	39	39
23	4	1	4	3	2	5	2	1	1	5	3	2	3	2	3	2	1	5	1	4	3	4	1	5	3	33	37
24	5	4	5	3	4	4	5	5	3	1	2	2	4	1	2	1	1	2	4	2	5	4	5	3	4	43	38
25	5	2	5	3	5	1	1	4	2	4	1	3	2	3	5	4	5	5	4	2	5	5	1	1	4	36	46
26	3	1	2	4	5	5	5	2	3	3	1	3	3	5	2	2	3	5	3	4	1	2	5	4	3	37	42
27	5	1	4	2	1	4	2	4	3	4	3	4	4	2	1	4	3	4	1	3	4	5	5	4	3	37	43
28	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	3	2	5	2	1	1	4	4	1	3	2	5	2	1	4	21	35
29	5	3	1	2	2	2	4	1	1	5	1	5	3	5	1	4	1	2	2	2	4	1	3	5	1	32	34

30	5	4	3	1	3	5	1	4	4	1	1	1	4	3	1	3	1	4	2	3	3	5	4	1	1	33	35
31	3	4	1	3	5	3	4	2	3	1	1	4	2	1	2	3	2	5	3	4	5	3	3	1	3	34	37
32	2	1	3	2	3	2	5	3	4	1	4	4	2	2	5	2	2	3	4	3	3	1	5	2	1	34	35
33	3	5	2	3	3	2	3	2	4	4	5	4	2	5	3	4	5	5	4	3	3	5	3	3	4	40	49
34	4	4	1	4	5	2	2	2	4	2	4	5	2	4	2	3	4	5	3	1	2	1	3	2	2	39	34
35	3	5	4	2	4	4	3	4	1	5	5	5	5	1	1	1	4	3	5	2	3	4	1	1	3	45	34
36	1	2	5	4	2	1	5	3	2	2	3	3	4	2	5	3	4	5	2	4	3	2	2	2	3	33	41
37	5	5	1	5	2	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	5	2	3	1	4	2	1	1	2	3	41	34
38	1	2	2	1	2	2	1	2	4	1	3	1	3	5	5	4	3	3	4	2	3	1	2	5	2	22	42
39	2	4	5	5	1	3	2	1	2	1	4	3	5	1	1	5	4	4	1	3	1	5	2	4	5	33	41
40	5	2	1	5	5	5	5	2	1	4	1	5	3	4	2	4	3	2	4	1	2	3	5	2	2	41	37
41	4	3	4	3	2	2	5	2	1	3	5	2	3	3	4	1	5	4	4	1	4	1	1	5	5	36	41
42	1	4	4	3	4	4	1	4	4	1	1	1	2	4	5	5	4	3	1	4	1	2	1	3	1	32	36
43	3	3	4	2	5	5	3	3	1	2	1	2	1	5	5	1	4	3	4	2	1	1	2	4	2	34	35
44	5	4	1	1	3	4	1	1	1	3	4	3	1	2	5	2	4	4	5	1	3	2	2	5	2	31	38
45	3	3	1	3	5	3	3	2	2	1	2	2	1	3	5	5	1	2	5	4	1	1	1	1	3	30	33
46	4	3	4	2	2	2	1	3	1	3	5	5	1	3	2	3	4	5	2	4	5	2	5	5	1	35	42
47	4	3	2	4	4	4	1	4	5	1	2	2	5	3	4	2	1	3	5	2	2	1	1	3	5	36	37
48	3	2	2	3	4	4	2	3	1	4	1	5	4	3	1	4	2	4	3	5	2	5	5	3	4	34	45
49	4	3	4	1	5	4	1	1	2	5	5	4	2	4	2	3	3	5	5	1	2	4	4	2	1	39	38
50	2	2	4	4	3	3	2	5	1	4	2	2	3	1	1	3	4	1	3	4	2	5	2	5	3	34	37
51	3	3	3	5	3	2	5	3	5	5	2	5	2	5	2	3	4	1	4	1	1	4	4	4	1	44	36
52	5	2	2	5	3	5	2	3	5	5	4	1	1	2	2	1	3	1	2	5	5	4	4	5	3	42	38
53	2	5	5	3	3	4	1	4	3	4	1	1	3	5	1	5	3	5	1	2	3	2	5	2	2	36	39
54	2	3	1	5	5	5	5	1	4	1	4	3	3	3	5	5	4	2	5	4	4	5	3	4	3	39	50
55	3	5	2	1	5	4	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	4	1	2	5	1	1	2	3	33	33
56	5	2	2	4	5	3	1	3	2	4	3	1	3	5	2	4	2	2	5	4	3	5	5	2	1	35	43
57	2	3	2	2	1	5	2	2	4	4	2	1	5	4	1	4	1	4	2	2	4	1	5	2	1	30	36

58	2	2	1	5	1	3	4	4	4	4	4	1	5	2	3	1	3	3	2	4	1	4	2	3	4	35	37
59	4	1	3	5	3	5	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	1	5	3	3	1	5	1	1	42	36
60	3	5	4	3	5	4	5	3	3	5	2	1	3	5	5	2	1	2	4	2	3	2	3	1	5	43	38
61	4	3	3	1	5	2	4	5	4	5	3	2	3	5	2	5	1	1	5	4	4	1	3	1	5	41	40
62	1	3	3	5	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	5	1	1	3	37	31
63	1	2	1	4	4	1	3	4	3	3	3	3	5	3	2	1	2	3	3	2	1	5	5	3	2	32	37
64	5	5	1	4	3	5	5	2	4	5	1	2	2	1	5	5	2	4	4	3	1	1	1	5	3	42	37
65	4	2	2	4	1	4	1	4	4	4	3	4	1	5	2	3	5	2	1	4	5	1	3	1	4	37	37
66	5	2	3	1	2	1	5	3	5	5	2	5	3	4	4	4	3	1	5	2	3	4	1	1	2	39	37
67	4	2	5	4	2	4	1	3	5	1	5	1	4	5	1	2	4	5	2	5	3	4	4	4	3	37	46
68	3	1	3	2	3	5	3	1	2	5	2	4	5	2	2	1	5	3	1	4	1	4	5	5	1	34	39
69	5	5	3	3	4	3	1	1	3	4	2	4	3	4	4	2	2	4	5	3	1	5	3	4	3	38	43
70	1	1	4	2	5	2	4	5	1	3	4	5	5	1	4	3	2	5	3	5	1	4	2	3	3	37	41
71	1	2	1	2	1	1	4	1	3	2	4	5	2	3	2	4	2	1	2	5	1	5	5	2	4	27	38
72	4	4	1	5	3	4	3	2	4	1	4	3	1	5	4	2	1	1	2	1	5	3	5	3	4	38	37
73	2	5	2	4	3	3	4	5	4	1	4	3	5	5	4	2	1	3	1	1	2	4	3	2	2	40	35
74	5	1	2	3	1	5	1	2	4	2	5	1	2	5	1	5	1	3	3	2	3	2	5	3	1	32	36
75	2	4	4	5	5	5	1	1	1	2	4	4	4	3	4	2	3	1	2	3	5	5	2	2	1	38	37
76	2	1	2	3	4	2	4	1	4	5	3	3	4	3	2	1	1	4	3	3	4	1	1	4	4	34	35
77	2	1	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	5	4	2	2	4	2	1	1	4	3	5	5	1	36	39
78	2	2	4	4	1	5	4	2	3	3	2	2	1	4	5	1	2	1	1	1	5	2	5	2	3	34	33
79	4	1	4	4	1	2	5	2	3	5	1	1	5	3	1	2	2	4	3	5	2	2	3	4	2	33	38
80	5	2	3	1	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	1	5	2	3	2	4	5	2	2	2	1	38	37
81	4	2	2	2	5	3	2	3	1	1	2	4	3	2	3	5	1	2	2	2	4	3	5	4	2	31	38
82	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	4	2	1	2	4	5	2	2	3	4	1	5	4	4	42	39
83	5	4	1	2	1	1	5	3	4	2	4	5	5	4	5	4	3	3	3	2	5	3	4	4	2	37	47
84	4	4	2	4	3	3	4	1	4	1	2	4	5	3	5	1	2	5	5	3	3	5	4	2	4	36	47
85	4	1	1	3	2	5	2	1	5	5	5	4	4	4	4	5	1	3	1	1	2	3	4	5	3	38	40

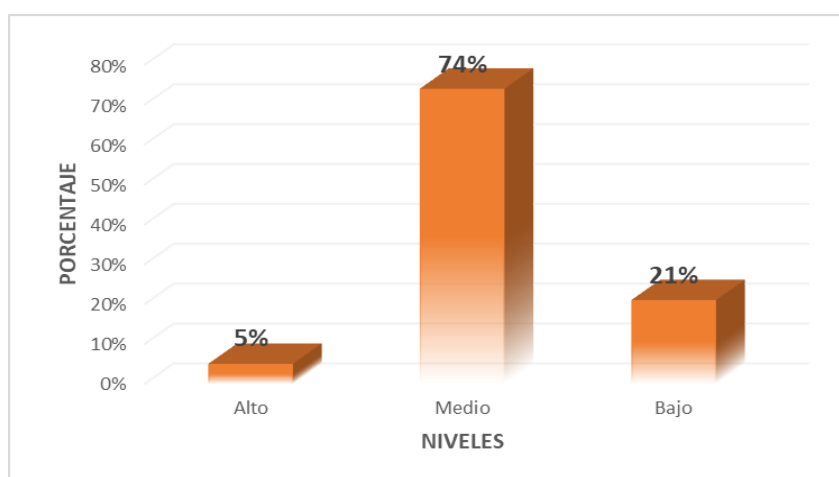


<b>86</b>	3	4	1	4	5	5	1	1	4	2	2	2	2	1	5	2	3	2	5	4	4	3	3	5	1	<b>34</b>	<b>40</b>
<b>87</b>	5	1	4	1	3	5	5	5	2	4	5	2	3	2	1	5	2	1	1	5	4	1	1	5	1	<b>42</b>	<b>32</b>
<b>88</b>	2	5	4	4	5	1	3	1	3	5	5	3	2	5	2	4	3	4	2	5	1	5	5	2	2	<b>41</b>	<b>42</b>
<b>89</b>	3	2	3	1	4	3	1	3	5	5	2	1	4	2	5	3	1	1	3	4	1	2	2	3	3	<b>33</b>	<b>34</b>
<b>90</b>	5	4	5	3	3	5	5	1	2	2	5	5	5	3	5	3	2	2	1	4	2	3	4	1	4	<b>45</b>	<b>39</b>
<b>91</b>	1	2	3	2	5	2	4	5	5	1	5	1	4	2	4	1	4	4	4	1	2	1	3	2	3	<b>36</b>	<b>35</b>
<b>92</b>	2	3	2	3	3	4	1	3	3	5	3	4	1	1	4	3	3	5	2	5	4	4	2	3	4	<b>36</b>	<b>41</b>
<b>93</b>	5	3	1	3	4	5	5	2	5	4	2	5	1	1	2	5	2	3	5	2	4	1	2	5	3	<b>44</b>	<b>36</b>
<b>94</b>	2	5	4	3	1	2	1	5	2	5	5	4	1	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	5	4	<b>39</b>	<b>38</b>
<b>95</b>	5	2	4	1	5	2	3	3	2	1	5	5	4	1	1	4	2	2	2	2	4	4	2	5	3	<b>38</b>	<b>36</b>
<b>96</b>	3	1	5	2	1	4	5	3	5	5	2	5	1	5	3	5	3	1	4	3	4	2	3	4	3	<b>41</b>	<b>41</b>
<b>97</b>	1	3	5	5	5	2	5	1	3	3	2	4	4	4	1	4	3	2	5	1	4	5	1	5	2	<b>39</b>	<b>41</b>
<b>98</b>	4	3	1	2	3	3	3	4	1	4	4	5	1	1	3	5	1	1	4	4	4	4	2	5	5	<b>37</b>	<b>40</b>
<b>99</b>	2	5	5	2	1	2	1	2	1	3	4	4	5	1	4	4	3	1	3	5	5	2	4	2	3	<b>32</b>	<b>42</b>
<b>100</b>	1	2	4	4	2	2	4	1	5	4	4	4	1	4	2	4	5	2	3	4	4	1	4	2	5	<b>37</b>	<b>41</b>

## Anexo 6: Figuras

### Figura 1

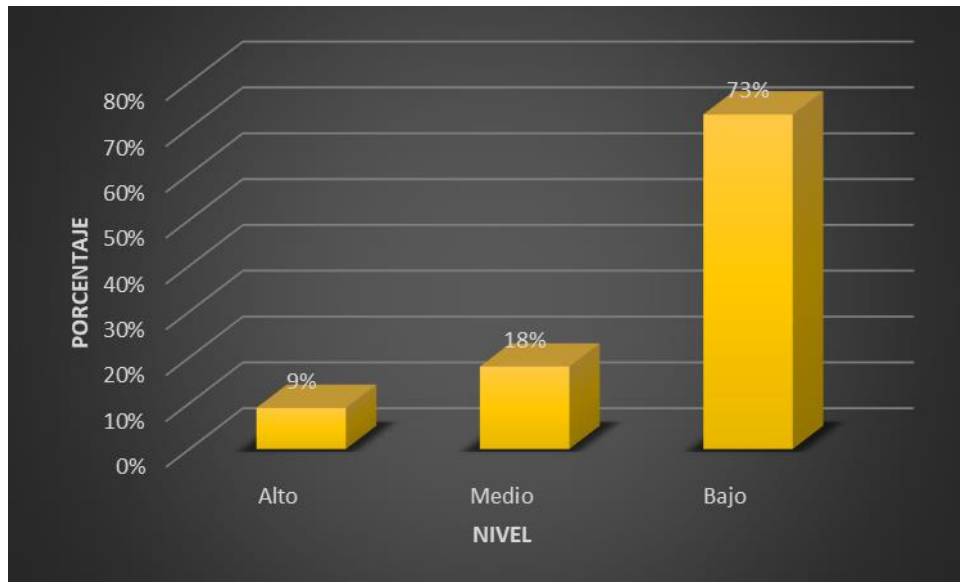
*Nivel de engagement en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo Chimbote 2022.*



Nota: En la Figura 1 se observa con el 74% un nivel medio de engagement por parte de los colaboradores de la UGEL – Santa, siendo la mayor parte del total; el 21% con un nivel bajo, mientras que el 5% el nivel alto.

**Figura 2:**

*Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL – Santa, Nuevo*



*Chimbote 2022.*

Nota: La figura 2 nos indica un nivel bajo de desempeño laboral por parte de los colaboradores de la UGEL – Santa representado por un 73%, por otro lado el 18% muestran un nivel medio de desempeño laboral, y finalmente el 9% muestra un nivel alto.

## Anexo 7: Carta de presentación a la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Chimbote, 13 de junio del 2022

**CARTA No. 157- 2022-UCV-VA-P01-F04/CCP**

**Sra. ROMY CARMEN LUISA SALDAÑA TÁVARA  
DIRECTORA  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SANTA**

Presente.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que dentro de la programación silábica de la asignatura Proyecto de Investigación de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote, se contempla la realización de estudios a empresas importantes como la que Ud. dirige.

En tal sentido, considerando la relevancia de la institución, solicito su colaboración y autorización para que se sirva brindar a los siguientes estudiantes, el acceso a la información de su institución, el cual será de utilidad para el desarrollo de su trabajo de investigación: "Incidencia del engagement en el desempeño laboral en los colaboradores de la Ugel - Santa, Nuevo Chimbote 2022", todo esto con fines netamente académicos.

Los datos de los alumnos son los siguientes:

- CUEVA FELIPE KELLY PAMELA DNI: 70129307
- LOMPARTE QUIÑONES CLAUDIA GIANNINA DNI: 72733020

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación Profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Muy atentamente,

**Dr. Juan Francisco Salazar Llanos**  
Coordinador de la E.P. de Administración  
Universidad Cesar Vallejo - Sede Chimbote

## Anexo 8: Carta de aceptación de la empresa



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote, 17 de junio del 2022

SEÑOR:  
DR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS  
COORDINADOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
PRESENTE.

REF: Carta N°157 – 2022 – UCV de fecha 13 de junio del 2022

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las alumnas:

- CUEVA FELIPE KELLY PAMELA 70129307
- LOMPARTE QUIÑONES CLAUDIA GIANNINA 72733020

Estudiantes de la Escuela profesional de **ADMINISTRACIÓN**, de la Institución Universitaria que Usted representa, han sido admitidas para realizar su proyecto de investigación titulado "Incidencia del engagement en el desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL Santa, Nuevo Chimbote 2022" en nuestra institución.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Juan Francisco Salazar Llanos  
COORDINADOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
UGEL SANTA  
CHIMBOTE

## **Anexo 9: Consentimiento Informado**

### **MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”**

Fecha: 01/06/2022

Nombre del entrevistado: Romy Carmen Luisa Saldaña Távora

Entidad: Unidad de Gestión Educativa Local del Santa

Yo, Romy Carmen Luisa Saldaña Távora con DNI 32909547 en forma voluntaria; SÍ (  ) NO (  ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: romysaldana65@gmail.com

### **MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”**

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (  ) NO (  ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **determinar la incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL - SANTA, Nuevo Chimbote 2022**, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: romysaldana65@gmail.com

**ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV**  
**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD**  
**EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20198130967
Unidad de Gestión Educativa Local del Santa	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Romy Carmen Luisa Saldaña Távara	DNI: 32909547

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – SANTA, Nuevo Chimbote 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Cueva Felipe Kelly Lomparte Quiñones Claudia	DNI: 70129307 72733020

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 01 de junio del 2022

Firma:   


**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## ANEXO 4: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Incidencia del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL – SANTA, Nuevo Chimbote 2022", cuyos autores son CUEVA FELIPE KELLY PAMELA, LOMPARTE QUIÑONES CLAUDIA GIANNINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB <b>DNI:</b> 18138285 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0783-7770	Firmado electrónicamente por: HESPINOZA el 12- 12-2022 22:56:37

Código documento Trilce: TRI - 0467282

