



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Engagement y desempeño laboral en colaboradores
administrativos de una universidad privada en la ciudad de
Tarapoto, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Chávez Delgado, Rafael (orcid.org/0000-0002-8131-2721)

ASESORES:

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

Dr. Mendez Gastañadui, Alfredo Nicanor (orcid.org/0000-0002-7154-5281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios y a la Virgen de la Puerta por protegerme y resguardarme; a mi mamá Zelmira Delgado Ríos por su esfuerzo, valentía y por haberme formado con buenos principios y valores; a mi papá que ahora me acompaña desde el cielo y finalmente a mis hermanos por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios por permitirme haber llegado hasta este momento; asimismo, agradecer a mi mamá el apoyo brindado durante mi tiempo de estudio. Finalmente agradecer a mis artistas favoritos (Ariana, Harry y Taylor) por acompañarme con sus canciones y evitar que colapse, los tkm.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	34

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Prueba de normalidad Engagement y Desempeño Laboral.....	17
Tabla 2: Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables.....	18
Tabla 3: Correlación entre la dimensión vigor y desempeño laboral.....	19
Tabla 4: Correlación entre la dimensión dedicación y desempeño laboral	20
Tabla 5: Correlación entre la dimensión absorción y desempeño laboral	21
Tabla 6: Niveles de Engagement en colaboradores	22
Tabla 7: Niveles de Desempeño Laboral en los colaboradores	23

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del engagement y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto 2023. El estudio fue de diseño aplicado de tipo no experimental transversal correlacional; la muestra estuvo compuesta por 56 colaboradores administrativos relacionados a la atención y retención de nuevos estudiantes inscritos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto a quienes se les aplicó dos cuestionarios: la Escala de Engagement Laboral UWES creada por William Schaufeli y Arnold Bakker adaptada por López (2020) y el cuestionario de Desempeño Laboral creada por Chávez (2018).

Se utilizó el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, en donde se encontró que existe una correlación significativa positiva de intensidad considerable ($=,833^{**}$) entre las variables de engagement y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto 2023.

Los resultados obtenidos en el presente estudio son datos relevantes e importantes que podrán servir de apoyo para futuras investigaciones realizadas enfocadas en este ámbito, puesto que, se tiene como principal elemento el estudio del individuo y su forma de desenvolverse dentro de las organizaciones.

Palabras clave: Compromiso, desempeño laboral, universidad

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between engagement and job performance in administrative collaborators of a Private University in the city of Tarapoto 2023. The study was of an applied design of a non-experimental cross-correlational type; the sample consisted of 56 administrative collaborators related to the attention and retention of new students enrolled in a Private University in the city of Tarapoto, to whom two questionnaires were applied: the UWES Labor Engagement Scale created by William Schaufeli and Arnold Bakker adapted by López (2020) and the Job Performance questionnaire created by Chávez (2018).

The Rho Spearman Correlation Coefficient was used, where it was found that there is a significant positive correlation of considerable intensity ($=.833^{**}$) between the variables of engagement and job performance in the administrative collaborators of a Private University in the city of Tarapoto 2023.

The results obtained in this study are relevant and important data that may serve as support for future research focused on this area, because the study of the individual and their way of functioning within organizations is the main element.

Keywords: Engagement, job performance, university

I. INTRODUCCIÓN

Dada la coyuntura en este siglo XXI, muchas de las organizaciones se han centrado en impulsar la pertenencia y responsabilidad de sus trabajadores, para mantener una alta productividad, su compromiso, y el cumplimiento de sus metas. En la actualidad, existen investigaciones que muestran que los colaboradores presentan una falta de compromiso, siendo uno de los problemas claves que no cuenta con un plan estratégico de intervención. Marsollier & Expósito (2017) mencionan que los trabajadores deben tener en claro los valores de la empresa y sus valores personales con el fin de potenciar la motivación e incentivar el esfuerzo y la dedicación exitosa en el trabajo y así, desarrollar un buen clima laboral y establecer relaciones profesionales sanas. También señala que la calidad de vida laboral está vinculada con la buena revalorización de trabajo. A su vez, Huaynate (2019), hace mención que los objetivos son alcanzados de forma eficiente cuando los trabajadores de una empresa, desarrollan un alto nivel de identidad con la organización. Asimismo, Rodríguez (2017) refiere que cuando un trabajador está comprometido con la organización, se preocupa por el futuro de esta y buscan fidelizar y elaborar estrategias que posibiliten y favorezcan su crecimiento.

En cuanto a un estudio internacional y de acuerdo a un informe realizado por Oxford Economics (2020) mencionan que tan solo el 13% de colaboradores a nivel mundial se encuentran comprometidos con su centro de trabajo. Por su parte, Knight et al. (2019), mencionan que aproximadamente el 50% de colaboradores en United States lograron tener un cambio significativo cuando su centro de trabajo promovió el engagement. En cambio, otro estudio realizado en United States por Harter (2020) indica que solo el 37% de empresas en presentan óptimos niveles de engagement. Por su parte, Forbes (2018) refiere que el 70% de empresas en América Latina no tienen conciencia sobre la relevancia que tiene el compromiso laboral, mientras que un 36% mencionó contar con un plan organizacional.

A nivel nacional, de acuerdo al Diario Gestión (2016) el Perú presenta un bajo nivel de compromiso con su centro de trabajo, donde se demuestra el nivel de

vinculación emocional y laboral que existe entre los colaboradores y las empresas peruanas. Asimismo, Tsavera y Boldyhanova (2020) en trabajo realizado en la ciudad de Lima indican que el bajo compromiso de los colaboradores ha generado que se sientan agotados tanto de forma emocional como cognitiva.

En la región San Martín, específicamente dentro de Universidad Privada de Tarapoto, presente una realidad parecida, pues cuenta con un aproximado de 56 colaboradores administrativos, en donde se ha observado problemas con el cumplimiento de las metas establecidas y poco compromiso con sus funciones el cual ha repercutido en el desempeño laboral de los mismos, es por ello que se considera importante medir la correlación entre el engagement y el desempeño de los colaboradores para conocer los factores que están involucrando el éxito del área.

El actual trabajo investigativo fue ejecutado con el fin de analizar la relación del engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, es por ello, que los resultados que serán obtenidos componen un alcance a la relación existente entre ambas variables. Así mismo, el estudio es relevante porque generará beneficios a los colaboradores de dicha universidad, pues si se genera un mejor engagement se podrá lograr las metas establecidas. A nivel práctico, se plantearán estrategias de mejora en para empresas que afronten problemas similares, con el fin de potencializar el compromiso de los colaboradores y por ende su desempeño laboral. A nivel metodológico, el presente estudio se centrará en instrumentos confiables, los cuales están aptos para analizar las variables de estudio en el sector privado.

Con lo mencionado, se presenta el problema general ¿Cuál es la relación entre el engagement y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Tarapoto? También, se planteó los problemas específicos ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de engagement y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Tarapoto?

Por otra parte, se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral en colaboradores administrativos una universidad privada en la ciudad de Tarapoto. También, se formuló los objetivos específicos: Determinar la relación de las dimensiones de engagement y el desempeño laboral, identificar el nivel de engagement e identificar el nivel de desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Tarapoto.

En cuanto a la hipótesis general relacionado a la investigación, se pretende encontrar la existencia de la relación positiva significativa entre ambas variables de estudio; y en cuanto a las hipótesis específicas se pretende encontrar la relación positiva significativa entre las dimensiones del engagement y el desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Después de la sustentación de la problemática y la explicación de la investigación, es importante mencionar los diversos estudios que fueron realizados. Se comenzará resaltando los estudios que se considera de mayor relevancia a nivel internacional, comenzado con Emuron y Matagi (2022) se plantearon investigar la relación entre el engagement y el desempeño del personal académico en Uganda. La investigación fue de tipo correlacional y aplicaron cuestionarios para recolectar la información requerida. La muestra estuvo compuesta por 136 personales académicos de 10 diferentes universidades. Los resultados que obtuvieron revelan la existencia de una relación positiva significativa de ($r=.391$, $p<0.05$) entre ambas variables de estudio. Dicho estudio contribuirá para contrastar los resultados con la discusión.

Asimismo, Sittar (2020), tuvo como propósito encontrar la relación que existe en las variables de engagement y el desempeño del personal académico de los docentes de universidades en Punjab - Pakistan. La investigación fue de tipo correlacional y aplicaron dos cuestionarios para recolectar información. La muestra fue 400 docentes de 21 diferentes universidades entre privadas y públicas. Después de realizar la investigación correspondiente, obtuvieron resultados que indican la existencia una relación positiva de $r=.391$ en las variables que plantearon. Dicho estudio contribuirá para reforzar el marco teórico.

Por otro lado, Chopra et. al (2019) se planteó la meta de medir la relación en las variables de engagement y desempeño laboral en India. La investigación fue de tipo correlacional e hicieron uso del cuestionario que fue aplicado a 134 colaboradores para poder lograr el objetivo planteado. Los resultados que obtuvieron evidenciaron que el engagement y el desempeño laboral tienen una relación positiva moderada de $r=.678$; asimismo, encontró que existe relación positiva media entre las dimensiones de vigor ($r= 0.685$), dedicación ($r=0.769$) y absorción ($r=0.593$). Dicho estudio contribuirá para contrastar los resultados con la discusión.

Finalmente, Palakad y Rubang (2022) tuvieron como meta comprobar la relación entre el engagement y el desempeño del personal académico de colegios de la región central de Nakhon Nayok - Thailand. La investigación fue de tipo correlacional e hicieron uso del cuestionario para recolectar la información. La muestra estuvo compuesta por 176 personales académicos. Los resultados que obtuvieron muestran que ambas variables de estudio presentan relación alta ($r=0.959$). Dicho estudio contribuirá para contrastar los resultados con la discusión.

Por otro lado, en cuanto a los estudios nacionales, se comenzará mencionando a Huamanchumo (2020) se propuso investigar la relación que existe entre el engagement y la productividad laboral en los administrativos de una universidad en Lima Norte. El trabajo fue de tipo básico correlacional e hizo uso de dos cuestionarios para recolectar los datos. La muestra lo compuso 70 colaboradores. Los resultados obtenidos muestran que en cuanto a las engagement los trabajadores están ubicados en el nivel alto con 44,29%, en nivel medio con 37,14% y en nivel bajo con 14,29%; en cuanto a la productividad laboral encontró que el 54,29% se encuentra en nivel medio y el 45,71% en nivel bajo. La investigación concluyó que las variables tienen una relación positiva, el cual es evidenciado con el R Pearson (0.762). Dicho estudio contribuirá para contrastar los resultados con la discusión.

Asimismo, Chanduvi (2021) realizó una investigación donde se planteó el objetivo de conocer si existe relación en las variables de engagement y desempeño. El trabajo fue de tipo básico correlacional, enfocado a estudiar una muestra de 100 individuos y utilizó la encuesta y dos cuestionarios como técnica para recolectar los datos. Finalizó concluyendo que las variables planteadas tienen una relación positiva fuerte R Pearson de 0,984 siendo significativo con un $p < 0,0$. Asimismo, encontró que existe relación positiva fuerte entre las dimensiones de vigor ($r_s = 0.941$), dedicación ($r_s = 0.952$) y absorción ($r_s = 0.954$). Dicho estudio contribuirá para reforzar el marco teórico y la discusión.

Por su parte, Bravo (2020), en su trabajo tuvo como propósito investigar la relación entre el engagement y el desempeño laboral. El estudio fue de tipo

básica y de diseño no experimental correlacional; orientada a estudiar una muestra de 195 trabajadores a los que aplicó dos cuestionarios para poder recolectar la información necesaria para responder al objetivo planteado. El autor llegó a la conclusión de que las variables tienen una relación positiva fuerte Rho de Spearman de 0.804; asimismo, encontró que existe relación positiva fuerte entre las dimensiones de vigor ($r_s=0.801$), dedicación ($r_s=0.805$) y absorción ($r_s=0.773$). Dicho estudio contribuirá para contrastar los resultados con la discusión.

Otra investigación realizada fue la de Maldonado (2019) quien se propuso como objetivo identificar los niveles de engagement en un centro educativo. La investigación correspondió a un enfoque cualitativo y de diseño etnográfico y estudios de casos, tuvo como muestra a 26 colaboradores; asimismo, se realizó entrevistas y la guía como instrumento para poder recolectar la información necesaria para responder al objetivo del estudio. Concluyó que el engagement de dicha empresa está ubicado en un nivel moderado. También, encontró que existe un vínculo de nivel alto entre las emociones positivas y autoconcepto laboral, asimismo, encontró que existe una relación de nivel moderado entre apoyo social y resiliencia. Dicho estudio contribuirá para reforzar el marco teórico.

Finalmente, se culmina la exposición de los antecedentes con una investigación local realizada por López (2020) se propuso la meta de encontrar la relación de engagement y desempeño a través de tipo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 120 trabajadores quienes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, y quien hizo uso de dos encuestas para recabar la información. La investigación encontró el resultado que las variables tienen una relación positiva significativa ($r_s=0,838$). También, encontró la existencia de relación positiva fuerte entre las dimensiones de vigor ($r_s=0.801$), dedicación ($r_s=0.805$) y absorción ($r_s=0.773$). Dicho estudio contribuirá para la utilización del instrumento de desempeño laboral.

Asimismo, Rojas (2018) en su estudio investigativo tuvo como propósito analizar la relación entre el compromiso y el desempeño en colaboradores, mediante un

estudio de tipo correlacional aplicó dos cuestionarios a 58 colaboradores para poder recabar la información. Los resultados obtenidos mostraron que existen compromiso de 50% a nivel medio, 43% a nivel bajo y 7% a nivel alto; y en cuanto a desempeño encontró que 52% se encuentra en regular, el 41% en inadecuado y el 7% en adecuado. Asimismo, encontró que existe una correlación significativa de Rho Spearman 0,809 entre ambas variables. Dicho estudio contribuirá para contrastar los resultados con la discusión.

En cuanto a las teorías relacionadas, comenzando por la variable engagement: Caldas (2018), manifiesta que el engagement es el apego que tienen los trabajadores ante sus deberes laborales, en la cual mantienen mucha atención, entrega y compromiso para desempeñarse de forma satisfactoria. Por su parte, Segalla (2021) menciona que es el arduo trabajo y relación de la emoción que poseen los trabajadores a la empresa, donde enfrentan retos y cumplen eficazmente sus metas planteadas, debido a que tienen compromiso y visión. Por otro lado, Borrego (2016), señala que el engagement es un estado fijo en el lugar donde se trabaja y es explicado a través el estudio de la necesidad de pertenencia, reconocimiento y desarrollo personal. Asimismo, Salanova & Shaufeli (2009) expresan que es como una emoción saludable, más que una sensación momentánea, acuerdo como un estado cognoscitivo-emotivo más persistente que no se focaliza en un propósito particular o situación.

Asimismo, la teoría de la demanda y recursos laborales es aquella que se considera más adecuada para la variable del engagement, Bakker y Demerouti (2013) refieren que la demanda son aquellos factores psicológicos, físicos o sociales del trabajo que requieren de un esfuerzo que de alguna forma logran afectar la salud de los colaboradores, el cual, va a generar que se sientan desgastados y con niveles muy bajos de energía para realizar sus labores, como, por ejemplo: la presión laboral. Por otra parte, los recursos están relacionados a aquellos aspectos motivacionales que llegan a cubrir las necesidades básicas de los colaboradores y contribuyen a reducir las demandas del trabajo, como, por ejemplo: su autonomía o la relación con sus pares. El propósito de esta teoría se centra en que los colaboradores de las empresas cuenten con mayores recursos para que puedan hacer frente a la demanda, de esta forma se sentirán más

motivados y podrán reducir sus niveles de estrés, alcanzando de forma eficiente los resultados que la organización espera.

Por otro lado, Orejuela (2021) indica que el engagement trae consigo diferentes beneficios; entre ellos tenemos: *lugar de trabajo mucho más saludable*, en donde los empleados se sienten cómodos y laboran de la mejor forma posible, más concentrados en sus tareas y brindándole la importancia necesaria a cada función. *Alcance de los objetivos de la empresa*, en donde los trabajadores podrán tener muchos más niveles de energía para estar a disposición de la organización, enfrentando cualquier problema que se suscite. También genera *proactividad en el trabajo*, en la que los trabajadores tienen las habilidades pertinentes para asumir cualquier desafío de forma responsable y adecuada. Desarrollan su imaginación y en equipo toman decisiones, sin necesitar una supervisión por parte del jefe. *Contribuye a formar mejores lazos interpersonales*, en la que los colaboradores establecen un buen dialogo a base de confianza, fomentando el respeto y cortesía con sus pares independiente del puesto que ocupen. Y, finalmente *equilibrio personal y laboral*, donde los empleados no miran su trabajo como una obligación, sino que lo ven como un compromiso para aportar lo mejor de sí mismos dentro de la empresa, sin sentirse tensos o cansados, solo disfrutando de lo que realizan.

Por su parte, Schaufeli y Bakker (2003) mencionan las dimensiones del engagement: la primera es la dimensión *vigor*, se refiere a cuando los colaboradores disponen grandes niveles de ánimo y fortaleza mental cuando deben realizar las obligaciones que demanda el trabajo, aumentan su esfuerzo, energía para laborar y enfrentan cualquier circunstancia. La segunda es la dimensión *dedicación*, que indica que los trabajadores se sienten comprometidos ante sus funciones de trabajo, motivados y entusiasmados para seguir laborando y alcanzar las metas trazadas. También, el grupo de colaboradores se sienten contento de formar parte de la empresa, motivados y con la disposición de asumir retos. Y finalmente la dimensión *absorción*, el cual se refiere a cuando cada trabajador está enfocado en sus actividades y lo realiza sin quejas o molestias. Para ellos, el tiempo pasa rápido, puesto que están centrados en sus funciones

y presentan inconvenientes de alejarse de su trabajo porque presentan alta dosis de goce.

Flores, et al. (2015) plantean las siguientes estrategias para mejorar el engagement dentro de las organizaciones: que todos los diferentes niveles de la organización mantengan una misma línea de comunicación; conservar expectativas que sean realistas; buenas relaciones interpersonales; que los colaboradores tengan alcance a información básica para el correcto desarrollo de sus actividades; promover la confianza en los trabajadores; que los problemas sean solucionados de manera conjunta; que exista retroalimentación; que las funciones sean delegadas y que se promueva el trabajo en equipo. Teniendo en cuenta estas estrategias se podrá lograr una mejora en el compromiso de los trabajadores, y dicha mejora traerá consigo buenos resultados para la empresa, tanto en motivación, como desempeño y correcta relación con sus pares.

Por otro lado, Agurto, Mogollón & Castillo (2020), refieren que el engagement dentro de las organizaciones tienen una importancia que es innegable, debido a que se ha demostrado que el compromiso de los colaboradores reduce la rotación del personal, mejora su productividad y eficiencia, asimismo, mejora el servicio al cliente y genera más ganancias. Finalmente, Neiva, Torres & Mendonça (2017), indican que aquellos colaboradores que presentan alto grado de engagement poseen la capacidad de recuperarse más rápido de las funciones que les generaron mayor desgaste físico o mental, debido a que en un nuevo comienzo del día son ellos mismos quienes se motivan, se adelantan a pensar en soluciones que pueden aplicar en su trabajo para lograr sus objetivos.

En cuanto a las teorías relacionadas a la variable desempeño laboral se comienza por Chiavenato (2017), quien sostiene que el desempeño laboral es la productividad que tienen los colaboradores con respecto al desarrollo de la organización; pero, para que esto suceda, la empresa debe brindar todas las herramientas que sean oportunas y necesarias para que los colaboradores puedan cumplir las metas establecidas, sus actividades y tareas de manera eficiente. Asimismo, Bohóquez et. al (2020) mencionan que, es el nivel de cumplimiento que los trabajadores obtienen de acuerdo al desarrollo de sus

actividades dentro de la organización, es decir, aquellos logros que obtienen durante un tiempo establecido. Por su parte, Silva (2018) indica que, el desempeño laboral es el adecuado rendimiento que presentan los colaboradores ante las funciones que demanda sus puestos de trabajo, con el fin de alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteados para la mejora de la misma.

En cuanto a la teoría que se considera más apropiada para el desempeño laboral tenemos la teoría de X y Y de Mc Gregor. Napolitano (2018) refiere que dicha teoría se enfoca especialmente en los modelos X y Y. El primer modelo "X" se refiere a que los colaboradores evitan sus responsabilidades, pues, se sienten obligados a llevar a cabo sus funciones, y necesitan ser castigados o amenazados para realizarlo; también, presentan baja motivación, el cual, es un problema que dificulta la correcta productividad. Los colaboradores que se encuentran en este modelo prefieren que les den órdenes y no desean hacerse cargo de tomar alguna decisión o de tener alguna responsabilidad. Por el contrario, en el modelo "Y" los colaboradores miran su trabajo como una fuente de motivación y de satisfacción, es por ello, que no presentan problemas para lograr los objetivos de la empresa y tampoco presentan desgaste en cumplir sus metas establecidas. Suelen asumir responsabilidades debido a que se encuentran comprometidos y reciben recompensas por el buen rendimiento. Asimismo, los colaboradores no se sienten presionados ni obligados a desarrollar sus funciones, sino que es todo lo contrario, se sienten parte fundamental e importante para el progreso de la empresa.

Por su parte, Chiavenato (2011) menciona las siguientes dimensiones del desempeño laboral: la primera es la *calidad de trabajo*, el cual se refiere a la calidad que otorga cada colaborador, como se desempeña cuando debe resolver problemas y logrando que los clientes se sientan satisfechos; asimismo, esta dimensión evalúa la dedicación, el esmero y orden. La segunda dimensión es la *organización del trabajo*, es la correcta organización que presentan los colaboradores al momento de desempeñar sus funciones, es decir, deben tener en orden y planificado las actividades que llevaran a cabo. La tercera dimensión es la *cooperación*, esta hace mención al compromiso que presente cada colaborador al desarrollar de manera eficiente sus actividades diarias para que

la empresa pueda cumplir sus metas trazadas. La cuarta dimensión es la *responsabilidad*, se refiere a la dedicación que presenta cada colaborador al cumplimiento de sus actividades y sus obligaciones de manera eficiente y oportuna. Finalmente, la quinta dimensión es la *se iniciativa*, se refiere a aquella cualidad que poseen las personas para adelantarse o iniciar algo mediante el dialogo y eligiendo alternativas sin la necesidad de contar con indicaciones para llevarlo a cabo. Este es uno de los aspectos más deseados que las organizaciones tienen en cuenta al momento de seleccionar a los nuevos colaboradores.

En cuanto a la evaluación del desempeño, Rubio (2016), refiere que es un proceso de evaluación y de revisión, que puede ser hecha de manera individual o grupal, con el fin de analizar los logros obtenidos, el cual, contribuirá en plantearse planes de desarrollo y objetivos. Esta evaluación consiste en identificar el nivel de rendimiento que presentan los colaboradores, proporcionando un análisis de la contribución que brinda cada puesto a la empresa.

Rivero-Remírez (2019) refiere que, dentro de las principales técnicas de evaluación de desempeño, podemos encontrar a las siguientes: *evaluación según estándar*, es el más utilizado para poder evaluar a los colaboradores; en donde cada uno de ellos son comparados con unos estándares de acuerdo a su desempeño; es realizada mediante entrevistas o mediante la observación mientras desempeñan sus funciones. El siguiente es la *autoevaluación*, de acuerdo a estudios realizados, se demostró que a mayoría de los colaboradores suelen ser honestos en la realización de la autoevaluación, y esto, contribuye a que puedan analizar cómo se ven y consideran su trabajo. Asimismo, contribuye en la motivación que presentan. Finalmente, *evaluaciones de 360 grados*, se realiza una autoevaluación y también se recibe la evaluación de subordinados y compañeros. Es una de las evaluaciones más completas para evaluar el desempeño de los colaboradores y su relación interpersonal con los miembros del equipo.

La evaluación por desempeño va a generar diferentes beneficios, Pérez (2018), sostiene que los principales beneficios que se obtendrán serán los siguientes: *logro de objetivos*, los colaboradores tienen los objetivos bien establecidos y se plantean alternativas para alcanzarlos, dichos objetivos se encuentran diseñados para que puedan trabajar en equipo, facilitando el cumplimiento de las metas; el siguiente beneficio son los *resultados medibles*, las funciones que llevan a cabo los colaboradores están sujetas a mediciones que les ayudará en la mejora de su desempeño, estos, deben ser revisados de manera frecuente; el otro beneficio que se obtiene son *miembros comprometidos*, los colaboradores cuentan con habilidades tanto técnicas como blandas, el cual, les permitirá desarrollar su máximo potencial en sus trabajo, asimismo, suelen autocapacitarse para mejorar en sus funciones. El siguiente beneficio es el *compromiso institucional*, los trabajadores son capaces de disfrutar de sus actividades y se muestran dispuestos para asumir responsabilidades, dicho compromiso, contribuye a que el clima sea más saludable. El *reconocimiento*, los colaboradores son reconocidos por los directivos debido a que desempeñan sus funciones durante el tiempo que fue establecido. Finalmente, *liderazgo interno*, los colaboradores son capaces de tomar la iniciativa a las funciones que se les fueron asignadas, asimismo, promueven el liderazgo mediante el trabajo en equipo.

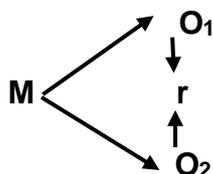
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Es de tipo aplicada. De acuerdo a Serrano (2020) este tipo de estudio se centra en comprobar un hecho con base en teorías planteadas.

3.1.2 Diseño de investigación: El estudio es no experimental transversal correlacional. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que dicho diseño se base en recoger datos en una sola oportunidad con la meta analizar la relación de ambas variables (p.174).

Figura1: Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra con la que se realizará el estudio.

O1: Variable 1: Engagement Laboral

O2: Variable 2: Desempeño Laboral

r: Correlación de las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Engagement laboral, siendo sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Variable 2: Desempeño laboral, siendo sus dimensiones: calidad de trabajo, organización del trabajo, cooperación, responsabilidad e iniciativa.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.1.1 Población: Estuvo compuesta por 125 colaboradores administrativos de una Universidad Privada de Tarapoto en el año 2023. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que la población es el conjunto en total de colaboradores, quienes tienen una relación con diversas especificaciones.

- **Criterios de inclusión:** Son aquellas características que van a permitir que los individuos puedan participar en un estudio (Manzano & García, 2016, p.1).

Trabajadores de ambos sexos.

Trabajadores administrativos que tengan contacto con estudiantes que son postulantes e ingresantes.

- **Criterios de exclusión:** Características que van a impedir que ciertos individuos participen en un estudio (Manzano & García, 2016, p.1).

Trabajadores que realicen otras funciones.

3.3.2 Muestra: Se contó con la cooperación de los 56 colaboradores. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que la muestra es un subgrupo de la población en general, el cual, servirá para poder recolectar la información (p.196).

3.3.3 Muestreo: Aplicación del muestreo no probabilístico. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que se basa en seleccionar miembros de la población mediante un juicio subjetivo (p.200).

3.3.4 Unidad de análisis: Un colaborador administrativo de una universidad privada de la ciudad de Tarapoto.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para poder mediar las variables en investigación se utilizó la técnica de la encuesta. López & Fachelli (2015) sostienen que es la recolección de información a través de preguntas interrogativas a participantes con el fin de conseguir resultados de las teorías que fueron plantados en la investigación (p.25).

Para la recolección de la información se hizo uso de dos herramientas que se mencionan a continuación:

En cuanto a la variable de Engagement Laboral se aplicó la Escala de Engagement Laboral UWES creada por William Schaufeli y Arnold Bakker adaptada por López (2020); el instrumento cuenta con 25 ítems los cuales están separados en 3 dimensiones (vigor, dedicación y absorción), cuyas opciones de respuesta son: nunca; casi nunca; regularmente, casi siempre y siempre.

Para la segunda variable de Desempeño Laboral se empleó el cuestionario de Chávez (2018), el cual cuenta con 10 ítems que están divididos en 5 dimensiones (calidad de trabajo, organización de trabajo, cooperación, responsabilidad e iniciativa) teniendo como elecciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Validez

Para la validez los investigadores utilizaron el juicio de expertos especialistas en los temas a tratar, de quienes obtuvieron la opinión mediante un formato oportuno para la validez. Los especialistas fueron los encargados de analizar el contenido (claridad, relevancia y pertinencia), para cada uno de las preguntas de los dos instrumentos. La escala de Engagement obtuvo un 95% de concordancia de validación entre los jueces, mientras que la encuesta de Desempeño laboral obtuvo un 100% de concordancia.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad los investigadores hicieron la aplicación de ambos instrumentos a una muestra piloto para calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach, en cuanto a la Escala de Engagement Laboral obtuvo un porcentaje de 0,879; el cual muestra que dicha prueba tiene una confiabilidad a nivel bueno. El porcentaje de la prueba de Desempeño laboral fue de 0,839 el cual nos muestra que el instrumento tiene una confiabilidad a nivel bueno, de acuerdo a lo indicado por George y Mallery (2003) citado por Frias (2019, p.6-7).

3.5. Procedimientos

Si inició la identificación de población y la problemática presente; posterior a ello se revisó las teorías relacionadas para poder plasmarlas en el trabajo de investigación; asimismo, se revisó los instrumentos que posteriormente fueron aplicados para poder procesar y analizar los resultados para la elaboración del informe.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez que se obtuvo la información registrada en los cuestionarios aplicados, se prosiguió a crear una base de datos en el software estadístico SPSS versión 25, permitiendo el registro de los datos. Asimismo, se hizo uso del estadístico Kolmogorov-Smirnov para la prueba de normalidad que dará respuesta a los objetivos que se planteó en el estudio, donde, se obtuvo que los datos muestrales son anormales, por ello, se hizo el uso del estadístico de Rho de Spearman con la finalidad de corroborar la relación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

La autorización para el desarrollo de la investigación pasó por el comité ética de la UCV, en donde, se consideró los aspectos nacionales e internacionales respetando el anonimato y la confidencialidad de los que participaron; asimismo, se evaluó de manera rigurosa la originalidad de este estudio mediante un programa de anti plagio. Además, se solicitó a la universidad privada el permiso para aplicar los instrumentos, donde se obtuvo la participación voluntaria de los colaboradores.

IV. RESULTADOS

Tabla 01

Prueba de normalidad de las variables Engagement y Desempeño Laboral

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,181	56	,000
Desempeño Laboral	,135	56	,013

Fuente: Spss versión 25

En la presente tabla se muestran las puntuaciones de las dos variables en investigación que muestran que el índice de significancia es menor al 0,05, revelando que los datos poseen una distribución anormal (Restrepo & Gonzales, 2007, p.4).

Tabla 02

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables

			Desempeño
			Laboral
Rho de	Engagement	Coeficiente de correlación	,833**
Spearman		Sig.	,000
		N	56

Fuente: Spss versión 25

En esta tabla se determina a través de Rho de Spearman la existencia de la correlación positiva de nivel considerable mediante un valor de $r_s = ,833^{**}$, el cual refiere que en cuanto mayor sea el engagement mayor será el desempeño laboral (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.346).

Tabla 03

Correlación entre la dimensión vigor y el desempeño laboral

	Rho de Spearman		
	Desempeño Laboral		
	Coefficiente de correlación	Sig.	N
Vigor	,714**	,000	56

Fuente: Spss versión 25

En la presenta tabla se determina que la dimensión vigor y el desempeño laboral tienen una correlación positiva de nivel medio con $r_s=714^{**}$ (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.346).

Tabla 04

Correlación entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral

	Rho de Spearman		
	Soft Skills		
	Coefficiente de correlación	Sig.	N
Dedicación	,722**	,000	56

Fuente: Spss versión 25

En la presenta tabla se determina que la dimensión dedicación y el desempeño laboral tienen una correlación positiva de nivel medio con $r_s=722^{**}$ (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.346).

Tabla 05

Correlación entre la dimensión absorción y el desempeño laboral

	Rho de Spearman		
	Desempeño Laboral		
	Coefficiente de correlación	Sig.	N
Absorción	,920**	,000	56

Fuente: Spss versión 25

En esta tabla se determina que la dimensión absorción y el desempeño laboral guardan una correlación positiva fuerte con $r_s=714^{**}$ (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.346).

Tabla 06

Niveles de Engagement en los colaboradores de Universidad Privada

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	12,5%
Medio	33	58,9%
Alto	16	28,6%
Total	56	100%

Fuente: Spss versión 25

En la presente tabla se puede visualizar que el 58,9% de trabajadores muestran engagement a nivel medio, el 28,6% lo presentan a nivel alto y el 12,5% lo presentan a nivel bajo.

Tabla 07

Niveles de Desempeño Laboral en los colaboradores de Universidad Privada

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	17,9%
Medio	36	64,3%
Alto	10	17,9%
Total	56	100,0

Fuente: Spss versión 25

En siguiente tabla se muestra que el 64,3% de colaboradores muestran un desempeño laboral a nivel medio, mientras que un el 17, 9% lo presentan a nivel bajo y el 17,9% lo presentan a nivel alto.

V. DISCUSIÓN

En el estudio investigativo se planteó el principal objetivo de encontrar la relación entre las dos variables de engagement y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto 2023; así, podremos conocer con mayor exactitud de qué forma las variables mencionadas generan un impacto en cada uno de los trabajadores y como ellos se desenvuelven en el ámbito laboral; obteniendo el resultado de la existencia de correlación positiva de nivel considerable entre ambas variables con un valor de $r_s = ,833^*$, teniendo coincidencia con la hipótesis que se planteó que confirma la relación significativa, en donde se indica que en cuanto mayor sea los niveles de engagement, mayor será el desempeño laboral en los colaboradores.

El resultado obtenido tiene similitud con la investigación realizada por Palakad y Rubang (2022) quienes tuvieron como meta comprobar la relación entre el engagement y el desempeño del personal académico de colegios en la región central d Nakhon Nayok – Thailand, donde encontraron que existe una correlación positiva alta entra las variables con un $r = ,959$ lo cual coincide a pesar de que el estudio fue realizado en otro continente y con una muestra diferente a las que se planteó en esta investigación, lo que indica que las variables tienen relación en cualquier continente y ámbito laboral .

Asimismo, este resultado tiene coincidencia con el estudio realizado por Huamanchumo (2020) quien se propuso a investigar la relación que existe entre el engagement y productividad laboral en administrativos de una universidad privada de la ciudad de Lima Norte, donde se evidenció que existe una correlación positiva de nivel alto en las variables de estudio con un coeficiente de $r_s = ,762$. Dicho resultado tiene similitud puesto que la muestra es la misma a lo propuesto en esta investigación y también existe semejanza a pesar de que fue realizado en otra ciudad del Perú.

También, el resultado obtenido tiene coincidencia con el estudio realizado por Rojas (2018) quien pretendió conocer si existe relación entre las variables de

compromiso y desempeño laboral en los colaboradores de oficinas descentralizadas de la UCV - Moyobamba, donde concluyó que existe una correlación positiva de intensidad fuerte entre las variables en investigación con un coeficiente de correlación de $r_s = ,809$ la cual tiene similitud debido a que cuenta con una muestra similar.

Finalmente, Agurto, Mogollón & Castillo (2020), refieren que el engagement dentro de las organizaciones tienen una importancia que es innegable, debido a que se ha demostrado que el compromiso de los colaboradores reduce la rotación del personal, mejora su productividad y eficiencia, asimismo, mejora el servicio al cliente y generas más ganancias. Entonces, se puede indicar que teniendo en cuenta las conclusiones de los 4 autores mencionados, se logra reafirmar lo mencionado en la presente investigación de estudio.

En cuanto a los objetivos específicos se formuló como el primero el determinar la relación entre la dimensión vigor y el desempeño laboral en los trabajadores, donde se obtuvo una correlación de intensidad media con un valor de ($r_s = ,714^{**}$); este resultado se asemeja al que Bravo (2020) encontró en su investigación, en donde se indica la existencia de correlación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión vigor y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $r_s = ,801^{**}$. Esta similitud se debe puesto que usó el mismo instrumento y además existe semejanza a pesar de que fue realizado en otra ciudad del Perú.

Por su parte, Chanduvi (2021) tuvo la finalidad de encontrar la relación de las variables de engagement y desempeño laboral y la relación de las dimensiones del engagement con el desempeño laboral, donde encontró que existe una correlación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión vigor y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $r_s = ,801^{**}$. Esta similitud se debe puesto que usó el mismo instrumento y demás existe semejanza a pesar de que fue realizado en otra ciudad del Perú y con una muestra diferente puesto que trabajó con colaboradores de una gerencia regional.

Finalmente, Chopra et. al (2019) también se planteó como la finalidad de encontrar la relación de las variables de engagement y desempeño laboral y la relación de las dimensiones del engagement con el desempeño laboral, donde encontró que existe una correlación positiva de intensidad media entre la dimensión vigor y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $r=,685^{**}$. Esta similitud se debe puesto que usó el mismo instrumento y además existe semejanza a pesar de que fue realizado en otro continente, esto indica que la relación de dicha variable y dimensión ocurren en cualquier ámbito cultural.

Así también, se tuvo planteó como segundo objetivo específico determinar la relación entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral en los colaboradores, donde se obtuvo una correlación de intensidad media con un valor de ($rs=, 722^{**}$); este resultado se asemeja al que Bravo (2020) encontró en su investigación, en donde se indica que existe una correlación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $rs=,805^{**}$. Esta similitud se debe puesto que usó el mismo instrumento y además existe semejanza a pesar de que fue realizado en otra ciudad del Perú.

Por otra parte, Chanduvi (2021) quien tuvo la finalidad de encontrar la relación de las variables de engagement y desempeño laboral y la relación de las dimensiones del engagement con el desempeño laboral, donde encontró que existe una correlación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $rs=,952^{**}$. Esta similitud se debe puesto que usó el mismo instrumento y demás existe semejanza a pesar de que fue realizado en otra ciudad del Perú y con una muestra diferente puesto que trabajó con colaboradores de una gerencia regional.

Por último, Chopra et. al (2019) también se planteó como la finalidad de encontrar la relación de las variables de engagement y desempeño laboral y la relación de las dimensiones del engagement con el desempeño laboral, donde encontró que existe una correlación positiva de intensidad media entre la

dimensión dedicación y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $r=,593^{**}$. Esta similitud se debe puesto que usó el mismo instrumento y además existe semejanza a pesar de que fue realizado en otro continente, esto indica que la relación de dicha variable y dimensión ocurren en cualquier ámbito cultural.

Continuando con el tercer objetivo específico se formuló determinar la relación entre la dimensión absorción y el desempeño laboral en los colaboradores, donde se obtuvo una correlación de intensidad media con un valor de ($rs=,920^{**}$); este resultado se asemeja al que Bravo (2020) encontró en su investigación, en donde se indica que existe una correlación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $rs=,773^{**}$. Esta similitud se debe puesto que usó el mismo instrumento y además existe semejanza a pesar de que fue realizado en otra ciudad del Perú.

Por otra parte, Chanduvi (2021) quien tuvo la finalidad de encontrar la relación de las variables de engagement y desempeño laboral y la relación de las dimensiones del engagement con el desempeño laboral, donde encontró que existe una correlación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión absorción y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $rs=,954^{**}$. Esta investigación tiene mayor similitud debe puesto que usó el mismo instrumento y además existe semejanza a pesar de que fue realizado en otra ciudad del Perú y con una muestra diferente puesto que trabajó con colaboradores de una gerencia regional.

Finalmente, Chopra et. al (2019) también se planteó como la finalidad de encontrar la relación de las variables de engagement y desempeño laboral y la relación de las dimensiones del engagement con el desempeño laboral, donde encontró que existe una correlación positiva de considerable entre la dimensión vigor y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de $r=,769^{**}$. Esta similitud se debe puesto que usó el mismo instrumento y además existe semejanza a pesar de que fue realizado en otro continente, esto indica que la relación de dicha variable y dimensión ocurren en cualquier ámbito cultural.

En cuanto a los niveles de engagement se pudo obtener que el 58,9% de colaboradores lo muestran medio, el 28,6% alto y el 12,5% bajo. Estos porcentajes se aproximan a lo encontrado por Rojas (2018) quien refiere que el 50% de colaboradores se encuentran a nivel medio de compromiso, el 43% bajo y el 7% alto; dichos datos coinciden porque ambos estudios son correlacionales y sobre todo la muestra es muy parecida a la que se plantea en esta investigación, y se podría deducir que la gestión administrativa de ambas universidades son la misma.

Por otra parte, en cuanto a la investigación de Huamanchumo (2020) encontró que los colaboradores administrativos de una universidad privada en Lima Norte están ubicados en el nivel alto con 44,29% en compromiso, en nivel medio con 37,14% y en nivel bajo con 14,29%; dichos porcentajes coinciden puesto a que las dos investigaciones son correlacionales y sobre son similares por que la muestra es muy parecida a la que se plantea en esta investigación y además se usó el mismo instrumento.

Con relación a los niveles de desempeño laboral se logró obtener que el 17,9% de los colaboradores muestran un desempeño a nivel medio, mientras que un 17,9% lo perciben a nivel bajo y el 17,9% lo perciben a nivel alto, estos resultados se asemejan por lo expuesto por Rojas (2018) donde indica que el 52% de colaboradores se encuentra en desempeño regular, mientras que el 41% en se encuentran en inadecuado y el 7% en adecuado, los cuales se asemejan a lo expuesto en esta investigación porque ambos cuentan con una muestra similar y en una misma localidad.

Asimismo, en la investigación de Huamanchumo (2020) el autor logró encontrar que los colaboradores administrativos de una universidad privada en Lima Norte en cuanto al desempeño se encuentran ubicados en el nivel medio con 54,29% y en nivel bajo con 45,71%; dichos resultados tienen coincidencia debido a que ambas investigaciones cuentan con una muestra similar y además tienen similitud a pesar de ser una ciudad diferente.

Con lo expuesto, podemos contrastar que existen investigaciones que se realizaron de ambas variables a nivel mundial, donde se puede conocer que el engagement es uno de los aspectos importantes para que los colaboradores cuenten con un buen desempeño laboral, sin embargo, se puede observar que en la mayoría de investigaciones los colaboradores no cuentan con un desempeño alto, esto se debe a que quizás las empresas no le otorgan la importancia necesaria a establecer estrategias para mejorar el engagement para que de esa manera cuenten con un personal satisfecho, comprometido y que brinde resultados positivos a la organización.

También, en lo que respecta a la recopilación de datos que se obtuvo se puede corroborar lo que se menciona en las teorías de diversos autores y también en las hipótesis planteadas en este trabajo, las cuales nos muestran que existe correlación entre las variables estudiadas.

Al finalizar el estudio se resalta la importancia que el engagement tiene en el desempeño de cada uno de los colaboradores, debido a que su importancia radica en que se destaca por ser uno de los mejores indicadores para tener la permanencia de los trabajadores, evitar las renunciaciones y las rotaciones, debido a que se considera fundamental que cada uno de ellos tengan la camiseta de la empresa bien puesta, es decir que muestren afecto por la organización y realicen bien su trabajo.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO

En cuanto a encontrar si el engagement y el desempeño laboral guardan relación en los colaboradores se afirma que existe una relación significativa de nivel considerable entre dichas variables, es decir, que mientras mayor sea el engagement mayor será el desempeño laboral.

SEGUNDO

En cuanto a determinar la relación en la variable desempeño laboral y las dimensiones del engagement se demostró que existe una correlación positiva de nivel medio entre el vigor y el desempeño laboral, es decir, que mientras más vigor posea un colaborador, éste tendrá un mejor desempeño en la empresa.

TERCERO

En cuanto a determinar la relación entre la dimensión dedicación y la variable de desempeño laboral se demostró la correlación positiva de intensidad media, es decir, que mientras más dedicación posea un colaborador, mostrará mayor desempeño.

CUARTO

En lo referente a mostrar si existe relación entre la dimensión absorción y la variable de desempeño laboral se evidenció correlación positiva de nivel fuerte, siendo esta la dimensión con mayor relación, es decir, que mientras más absorto se encuentre el colaborador con sus funciones, tendrá un mayor desempeño en la empresa.

QUINTO

En lo que respecta a los niveles de engagement se obtuvo que el 58,9% de colaboradores muestran engagement a nivel medio, es decir, se encuentran más involucrados con sus funciones y con la empresa; en cambio 28,6% a nivel alto y el 12,5% a nivel bajo.

SEXTO

Finalmente, en lo que respecta a los niveles de desempeño laboral se evidenció que 64,3% de los evaluados muestran un desempeño laboral a nivel medio, es decir mantienen un rendimiento esperado de acuerdo a sus competencias; mientras que un el 17, 9% lo muestra a nivel bajo y el 17,9% lo muestran a nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO

A los directivos de la Universidad Privada de Tarapoto se recomienda la aplicación de las estrategias planteadas para fortalecer el compromiso de los colaboradores y éstos puedan tener un desempeño mayor.

SEGUNDO

Para potencializar el vigor se recomienda a la entidad establecer el mismo horario fijo de trabajo para todas las áreas, es decir, que cada uno cuente con un horario específico y que sea respetado, para que de esta manera el colaborador cuente con la energía, el ánimo y fortaleza mental necesaria para poder realizar sus funciones; si por lo contrario, dicho horario no es respetado, es necesario realizar un reconocimiento monetario por el trabajo realizado fuera del horario establecido.

TERCERO

Para mejorar la dedicación se recomienda establecer recompensas salariales cuando el colaborador alcance la meta que tiene establecido en un tiempo determinado. También se recomienda que cada cierto periodo se aumenten las metas para que asuman nuevos retos, presenten mayor compromiso y disposición.

CUARTO

Para fortalecer la absorción se recomienda que la empresa brinde a sus colaboradores el alcance a la información básica para el correcto desarrollo de sus actividades, promoviendo su confianza para que puedan realizar sus funciones. Asimismo, que se promueva el trabajo en equipo para que cada colaborador se sienta satisfecho y tranquilo en su área de trabajo.

QUINTO

Se recomienda a la entidad realizar programas de intervención para poder potencializar el engagement en los colaboradores para mejorar el desempeño laboral de los mismos.

SEXTO

Finalmente, se recomienda a la entidad que siga realizando reuniones de confraternidad para fortalecer los lazos entre los colaboradores y la identidad institucional.

REFERENCIAS

Agurto, K., Mogollón, F. & Castillo, L. (2020). *El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción de los colaboradores*. *Scielo*, 12(4), 112-119.

Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. *Scielo*, 9 (3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>

Bohóquez, E., Pérez, M., Caiche, W. (2020). *Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.

Borrego, Y., Orgambidez, A. y Vásquez, O. (2020). *Research trends in social intervention*. Editorial Dykinson.

Bravo, M. (2020). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Caldas, M. (2018). *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. Ministerio de Educación.

Chanduvi, J. (2021). *Engagement y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú

Chávez, S.N. (2018). *Desarrollo de Personas y Desempeño Laboral en trabajadores de Industrias Molineras Amazonas S.A.C., Tarapoto*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 3° ed. McGraw - Hill. España

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. 3° ed. McGraw - Hill. Ciudad de México.

Chopra, P., Pant, D. y Rana, S. (2019). *Work engagement and individual work performance: Research findings and an agenda for employee relationships*. *Research Gate*, 6(5). DOI 10.13140/RG.2.2.12846.56644

Diario Gestión (2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanosempresa-108397-noticia/>

Emuron, M. y Matagi, L. (2022) *Employee engagement and job performance of academic staff in Public Universities*. *Research Gate*, 10(1), 1-29. https://www.researchgate.net/publication/363854895_Employee_Engagement_and_Job_Performance_of_Academic_Staff_in_Public_Universities

Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet C. (2015). *Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales*. *Scielo*, 21(2), 195-206. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003&lng=es&tlng=es.

Forbes (2018). *Compromiso laboral y felicidad del colaborador*. México: Forbes Staff. <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>.

Frias, D. (2019). *“Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida”*. Universidad de Valencia. España. Recuperado de: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Harter, J. (2020). *Historic Drop in Employee Engagement Follows Record Rise*. *Workplace*. <https://www.gallup.com/workplace/313313/historic-drop-employeeengagement-follows-record-rise.aspx>

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education

Huamachumo, E. (2020). *Engagement y productividad laboral en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima Norte*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Huaynate, E. (2019). *Relación del compromiso organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular del Distrito de Huánuco 2017*. (Tesis Doctoral), Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Knight, C., Patterson, M. y Dawson, J. (2019). *Work engagement interventions can be effective: a systematic review*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 348-372.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1359432X.2019.1588887>

López, V. (2020). *Relación del engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS – BM*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

López, P. & Fachelli, S. (2015). *“Metodología de la Investigación Cualitativa”*. 1ra Edición. Barcelona – España. Creative Commos. 41 p.

Maldonado, H (2019). *Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019*. (Tesis Doctoral), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Manzano, R. & García, H. (2016). *Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación*. *Scielo*, 87 (6).
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rchipe.2016.05.003>

Marsollier, R, & Expósito, C. (2017). *Los valores y el compromiso laboral en el empleo público*. *Revista empresa y humanismo*, 50. doi:10.1581/015.xx.2.29-50

Napolitano, G. (2018). *Motivation in the workplace: The case of Procter & Gamble*. Babelcube Inc.

Neiva, E., Torres, C., & Mendonça, H. (2017). *Organizational Psychology and Evidence-Based Management: What Science Says About Practice*. Springer

Orejuela, J. (2021). *Desafíos en la formación de psicólogos de las organizaciones y el trabajo*. Universidad EAFIT.

Oxford Economics (2020). *Engagement. 2020*. United States of America. <https://www.oxfordeconomics.com/resource/workforce-2020-the-looming-talent-crisis/>

Palakad, R. y Rubang, T. (2022) *Engagement and performance among administrators of public secondary school in Nakhon Nayok, Thailand*. ERIC Institute of Education Sciences, 10(5), 29 – 44. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1272814.pdf>

Pérez, G. E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Editorial Universitaria Ramón Areces.

Restrepo, L. & Gonzales, J (2007). *From Pearson to Spearman*. Antioquia, Colombia p.4. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>

Rivero-Remírez, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. *Scielo*, 23(2), 1-2.

Rodríguez, J. (2017). *Compromiso organizacional docente de una Institución Educativa Pública Técnico Productiva del AA.HH*. Nueva Magdalena del distrito Cillería de Coronel Portillo región Ucayali. Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú.

Rojas, V. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las oficinas descentralizadas de la Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

Rubio, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las Organizaciones*. (Primera ed.). Barcelona: Ediciones Octaedro, S.L.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utmachalasp/detail.action?docID=4824323&query=administraci%C3%B3n+de+recursos+humanos>

Salanova, M., & Shaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S. A.

Segalla, M. (2021). *International Perspectives on Employee Engagement*. Routledge.

Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2003). *UWES Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual*. Journal of Occupational Health Psychology. DOI <http://doi.org/10.1037/t01350-000>

Serrano, B. (2020). *Metodología de la Investigación*. Edición Gamma. Bernardo Reyes.

Silva, J. (2018). *Organizational management and development: framework for improving human capital performance*. Editorial Científica 3 Ciencias.

Sittar, K. (2020) *Relationship of work engagement and job performance of university teachers*. *Bulletin of Education and Research*, 42(1), 167-183. Pakistan <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1258031.pdf>

Tsareva, N. y Boldyhanova, V. (2020). *Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase*. *Propósitos y Representaciones*, 8(3).
<http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/515>

ANEXO 01: PROPUESTA DE DISEÑO PARA FORTALECER EL ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS

1. Fundamentación

Fortalecer el engagement de los colaboradores es uno de los aspectos claves para poder mejorar el desempeño laboral de los mismos, Agurto, Mogollón & Castillo (2020), refieren que el engagement dentro de las organizaciones tienen una importancia que es innegable, debido a que se ha demostrado que el compromiso de los colaboradores reduce la rotación del personal, mejora su productividad y eficiencia, asimismo, mejora el servicio al cliente y genera más ganancias. Es por ello que cada empresa debe establecer estrategias para lograr colaboradores comprometidos, y se eviten problemas como bajo rendimiento, rotación, entre otros.

2. Descripción de la propuesta

La propuesta está enfocada en realizar actividades que fortalezcan áreas importantes como: la comunicación, el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en los colaboradores mediante sesiones de intervención que deben ser realizadas por un profesional especialista en los temas; dichos temas son planteados en función a lo mencionado por Flores, et al. (2015) en las estrategias para mejorar el engagement.

3. Objetivos de las sesiones de intervención

- Desarrollar la comunicación asertiva en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto.
- Reconocer las fortalezas y debilidades de los participantes para potencializarlas dentro del trabajo en equipo en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto.
- Fomentar el trabajo en equipo en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto.
- Reconocer la importancia de las relaciones interpersonales en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto.

SESIÓN N°01 – COMUNICACIÓN: “SOY CLARO Y PRECISO”

- **Objetivo:** Desarrollar la comunicación asertiva en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto.

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIAL	TIEMPO
PRESENTACIÓN	<p>El facilitador dará la bienvenida a los participantes a la sesión. Asimismo, se explicará sobre el objetivo de la sesión.</p> <p>Se pasará la lista de asistencia a los presentes.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Lista de asistencia.- Micrófono.- Lapicero.	5 min.
DESARROLLO DE LA SESIÓN	<ul style="list-style-type: none">→ Se iniciará con la dinámica “¿Es lo que quiero transmitir?” el cual consiste en formar 3 grupos, se comenzará con uno de ellos, los participantes formarán una fila dándose la espalda, se escogerá a un representante al que los facilitadores otorgarán una palabra el cual tendrá que ser transmitido al compañero que tiene delante pero solamente utilizando el movimiento corporal, el integrante que recibe el mensaje lo transmitirá al compañero que tiene delante y así sucesivamente hasta llegar al último. El objetivo de la dinámica es reflexionar sobre nuestra forma de expresarnos ante los demás.→ Se procederá a explicar los peligros y conflictos que puede generar una comunicación el cual no está expresada de manera clara hacia los demás.→ Se brindará estrategias de comunicación asertiva para la mejora de las relaciones en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none">- Micrófono.	20 min.
CIERRE	<p>Se realizará la meta cognición sobre el aprendizaje adquirido de las tres sesiones referente a la dimensión de “Comunicación” con la finalidad de corroborar si logro el objetivo planteado.</p> <p>Seguidamente el facilitador agradece por el tiempo y disponibilidad, invitándolos a participar en la próxima sesión.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Micrófono.	8 min.

SESIÓN N°02– TRABAJO EN EQUIPO: “TODOS PARA UNO Y UNO PARA TODOS”

- **Objetivo:** Reconocer las fortalezas y debilidades de los participantes, para potencializarlas dentro del trabajo en equipo en los colaboradores de una Universidad Privada en la ciudad de Tarapoto

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIAL	TIEMPO
PRESENTACIÓN	El facilitador dará la bienvenida a los participantes a la sesión. Asimismo, se explicará sobre el objetivo de la sesión. Se pasará la lista de asistencia a los presentes.	- Lista de asistencia. - Micrófono. - Lapicero.	5 min.
HILO CONDUCTOR	Se preguntará sobre el tema anterior tratado, buscando evidenciar un aprendizaje respectivo.	- Micrófono	5 min.
DESARROLLO DE LA SESIÓN	→ Se iniciará con la dinámica “Best Team”; se entregarán dos tarjetas, una verde y una roja a cada participante; en la tarjeta verde deberán escribir 3 fortalezas individuales y en la tarjeta roja escribirán 3 cualidades que debe tener un compañero para poder trabajar en su equipo. Después los facilitadores procederán a leer que fue lo que los participantes escribieron en ambas tarjetas para luego colocarlo en dos carteles, uno referente al “Equipo Real” y el otro “Equipo Ideal”. El objetivo de la dinámica es estudiar las fortalezas y debilidades del equipo, aprendiendo a cómo mejorar y potencializar ambos aspectos. → Se procederá a sustentar el por qué es importante conocer a fondo las actitudes y aptitudes de nuestros compañeros de trabajo y cómo potenciarlos para beneficio grupal.	- Micrófono. - Botella. - Lápiz. - Lana	35 min.
CIERRE	Se realizará la meta cognición sobre la actividad realizada, así mismo, los participantes expresarán cómo se sintieron durante la sesión. Seguidamente el facilitador agradece por el tiempo y disponibilidad, invitándolos a participar en la próxima sesión.	- Micrófono.	8 min.

SESIÓN N°03 – TRABAJO EN EQUIPO: “LA UNIÓN HACE LA FUERZA”

- **Objetivo:** Fomentar el trabajo en equipo en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Tarapoto.

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIAL	TIEMPO
PRESENTACIÓN	El facilitador dará la bienvenida a los participantes a la sesión. Asimismo, se explicará sobre el objetivo de la sesión. Se pasará la lista de asistencia a los presentes.	- Lista de asistencia. - Micrófono. - Lapicero.	5 min.
HILO CONDUCTOR	Se preguntará sobre el tema anterior tratado, buscando evidenciar un aprendizaje respectivo.	- Micrófono	5 min.
DESARROLLO DE LA SESIÓN	→ Se iniciará con la dinámica “La Cuerda” se dividirán a los participantes en dos grupos, cada grupo formará un círculo agarrados de la mano, se entregará una cuerda a cada uno, el cual deberán pasarse por todo el cuerpo sin soltarse de la mano y así sucesivamente hasta que la cuerda llegue al punto de inicio. Ganará el equipo que logre realizar la dinámica en menos tiempo. Después se pasará a juntarlos por áreas de trabajo y se les otorgará diferentes problemas en los cuales, los participantes deben solucionarlos en equipo y trasmitirlo en un psicodrama. De esta manera podremos visualizar el nivel de trabajo en equipo para la solución de problemas. → Se brindará una lista de estrategias fuertes, íntegras y consistente para que, paso a paso, se fortalezca el trabajo en equipo	- Micrófono.	25 min.
CIERRE	Se realizará la meta cognición sobre el aprendizaje adquirido de las dos sesiones referente a la dimensión de “Trabajo en Equipo” con la finalidad de corroborar si logro el objetivo planteado. Seguidamente el facilitador agradece por el tiempo y disponibilidad, invitándolos a participar en la próxima sesión.	- Micrófono.	8 min.

SESIÓN N°04 – RELACIONES INTERPERSONALES: “SOYLO QUE EXPRESO”

- **Objetivo:** Reconocer la importancia de las relaciones interpersonales en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada en la ciudad de Tarapoto.

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIAL	TIEMPO
PRESENTACIÓN	El facilitador dará la bienvenida a los participantes a la sesión. Asimismo, se explicará sobre el objetivo de la sesión. Se pasará la lista de asistencia a los presentes.	- Lista de asistencia. - Micrófono. - Lapicero.	5 min.
HILO CONDUCTOR	Se preguntará sobre el tema anterior tratado, buscando evidenciar un aprendizaje respectivo.	- Micrófono	5 min.
DESARROLLO DE LA SESIÓN	→ Se realizará la dinámica “El Acróstico”; se entregará a cada participante un plumón, un papel bond que está sujeto a un hilo pabilo en forma de collar, se pedirá que doblen la hoja en la mitad, al lado izquierdo dibujaran un autorretrato y al lado derecho escribirán su nombre en forma vertical, cada colaborador teniendo lista la consigna se colocará como un collar la hoja y lo pondrá en la parte de la espalda; deberán buscar un compañero que escriba una virtud que puede haber percibido de la persona con una letra de su nombre, y así sucesivamente hasta que se complete el nombre. Ejemplo: SOFIA (sincera, oradora...). El objetivo de la dinámica es permitir el autoconocimiento a través de la percepción de los otros. → Posterior a ello se explicará la importancia de las relaciones interpersonales, las características de ella misma, y cómo fortalecerse.	- Papel bond. Plumones - Micrófono.	25 min.
CIERRE	Se realizará la meta cognición sobre las sesiones realizadas y se agradece a los participantes por el tiempo y disponibilidad presentada durante las sesiones realizadas. Asimismo, se procederá a realizar un compartir.	- Micrófono.	15 min.

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1

Matriz Operacional de Engagement Laboral

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement Laboral	Es el apego que tienen los trabajadores ante sus deberes laborales, en la cual mantienen mucha atención, entrega y compromiso para desempeñarse de forma satisfactoria (Caldas, 2018).	Se medirá mediante el cuestionario de Engagement UWES de Salanova y Shaufeli adaptada por López.	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ánimo. ▪ Fortaleza mental. 	Ordinal
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso. ▪ Motivación. ▪ Entusiasmo. 	
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en sus funciones 	

Elaboración propia

ANEXO 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2

Matriz Operacional de Desempeño Laboral

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	Silva (2018) indica que el desempeño laboral es el adecuado rendimiento que presentan los colaboradores ante las funciones que demanda sus puestos de trabajo, con el fin de alcanzar los objetivos que la empresa tiene planteados	Se medirá mediante el cuestionario de Desempeño Laboral de Chávez.	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de error 	Ordinal
			Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de organización por área. 	
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe compañerismo. 	
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las actividades. 	
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad de realizar trabajos sin recibir órdenes. 	

Elaboración propia

ANEXO 04: CUESTIONARIO SOBRE ENGAGEMENT

Reciba un saludo cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual, se realiza con la finalidad de obtener información acerca del engagement. Por tal motivo, le pedimos responder con sinceridad.

Instrucciones:

A continuación, se presentan las preguntas de Engagement laboral, marque con una "X" según la escala siguiente:

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

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

ANEXO 05: CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, marque con una "X" según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

ITEM						
Calidad de trabajo						
1	Suelo anticipar posibles problemas y obstáculos para alcanzar resultados requeridos.	1	2	3	4	5
2	Suelo revisar minuciosamente los trabajos que realizo antes de brindar un resultado.	1	2	3	4	5
Organización del trabajo						
3	Suelo contar con una agenda para así llevar mejor la organización del trabajo.	1	2	3	4	5
4	Suelo trabajar en conjunto ayudando en la mejora de los fines trazados de la entidad.	1	2	3	4	5
Cooperación						
5	Ofrezco apoyo en las diferentes actividades de mejora que realiza la empresa.	1	2	3	4	5
6	En la empresa suelo apoyar a mis demás compañeros sin esperar un orden específico.	1	2	3	4	5
Responsabilidad						
7	Suelo cumplir con los horarios establecidos al momento de entregar un trabajo.	1	2	3	4	5
8	Suelo cumplir con los plazos estipulados a momento de entregar un resultado.	1	2	3	4	5
Iniciativa						
9	Soy capaz de proponer mejoras en el área en base a mis conocimientos.	1	2	3	4	5
10	Suelo tomar decisiones sin haber recibido instrucciones detalladas.	1	2	3	4	5

ANEXO 06: VALIDACIÓN DE ESCALA UWES ENGAGEMENT LABORAL

Ficha de validación de expertos

Experto N°1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Panduro Salas Aladino
Grado Académico : Magíster en Docencia Universitaria
Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto—Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario para valorar el Engagement**
Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD			X		
OBJETIVIDAD				X	
ACTUALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN				X	
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD				X	
CONSISTENCIA				X	
COHERENCIA				X	
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA				X	
SUB TOTAL			03	28	10
				PUNTAJE TOTAL	42

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,2 puntos)

Tarapoto, 15 de junio de 2020


Mg. Aladino Panduro Salas
R. N° 2301428056
DNI. N° 011280527415099 R° 961503012

Experto N° 2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Arce Cobañas Amado
Grado Académico : Maestro en administración de negocios
Institución donde labora/Cargo : UPeU Tarapoto–Docente investigador

Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario para valorar el Engagement**
Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL				03	28	10
					PUNTAJE TOTAL	42

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4.2 puntos)

Tarapoto, 07 de junio de 2020


Firma del Experto Informante.
DNI N° 10818457 / Teléfono N° 951916478

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Troya Palomino David
 Grado Académico : Maestro en administración de negocios con mención gestión empoesarial
 Institución donde labora/Cargo : UPeU Tarapoto–Docente investigador
 Instrumento motivo de evaluación : **Cuestionario para valorar rel Engagement**
 Autor del instrumento : **Br. Víctor Saúl López Guzman**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00 – 20%	21 –40%	41 – 60%	61 -80%	81 – 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL				3	20	20
PUNTAJE TOTAL					43	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,3 puntos)

Tarapoto, 08 de junio de 2020



 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 40746997 / Teléfono N° 943371944

ANEXO 07: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente Universitario.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Stephany Naisha Chávez Delgado

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5


.....
Mg. Ivo M. Escobedo Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Villegas Valera Paul
 Institución donde labora : Socopur
 Especialidad : Administrador de la tienda Socopur
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Stephany Naisha Chávez Delgado

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 02 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

05


Hda. Paola Villegas Valero
ADMINISTRADOR - TARAPOTO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Guevara Rabanal Lourdes
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente Tiempo Completo de la escuela de Contabilidad.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Stephany Naisha Chávez Delgado

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 02 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


.....
MBA. Lourdes Guevara Rabanal
Cod: 19585

ANEXO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Engagement y Desempeño Laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023							
Autor: Rafael Chávez Delgado							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Engagement Laboral				
¿Cuál es la relación del Engagement y el Desempeño Laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023?	Determinar la relación entre el Engagement y Desempeño Laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023.	Existe relación positiva significativa entre el Engagement y el Desempeño Laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
			Vigor	- Ánimo. - Fortaleza mental.	1; 2; 3; 4; 5; 6 y 7	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Dedicación	- Compromiso. - Motivación. - Entusiasmo.	8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15 y 16		
Absorción	- Enfoque en sus funciones.	17; 18; 19; 20; 21; 22; 23 y 24					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 1: Desempeño Laboral				
1: ¿Cuál es la relación del vigor y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad	1: Identificar el nivel de engagement en colaboradores administrativos de una universidad	1: Existe una relación positiva significativa entre el vigor y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
			Calidad de trabajo	- Porcentaje de error.	1; 2	Ordinal	Totalmente de acuerdo

<p>privada en la ciudad de Tarapoto, 2023?</p> <p>2: ¿Cuál es la relación de la dedicación y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023?</p> <p>3: ¿Cuál es la relación de la absorción y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023?</p>	<p>privada en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p> <p>2: Identificar el nivel de desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p> <p>3: Determinar la relación de las dimensiones del engagement y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p>	<p>una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p> <p>2: Existe una relación positiva significativa entre la dedicación y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p> <p>3: Existe una relación positiva significativa entre la absorción y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p>	<p>Organización del trabajo</p> <p>Cooperación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Iniciativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de organización por área. - Existe compañerismo - Cumplimiento de las actividades - Necesidad de realizar trabajos sin recibir órdenes. 	<p>3; 4</p> <p>5; 6</p> <p>7; 8</p> <p>9; 10</p>		<p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>
---	--	---	---	--	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Engagement y desempeño laboral en colaboradores administrativos de una universidad privada en la ciudad de Tarapoto, 2023", cuyo autor es CHÁVEZ DELGADO RAFAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

TRUJILLO, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO DNI: 33335378 ORCID: 0000-0002-1825-9542	Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY el 02- 08-2023 10:16:59

Código documento Trilce: TRI - 0636344