



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del
Perú – Sucursal Cusco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTORES:

Villacorta Saavedra, Daniel Jordy (ORCID: 0000-0001-9657-5957)

Aguero Leon, Edith (ORCID: 0000-0002-7720-3151)

ASESORA

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez (ORCID 0000-0003-3058-816X)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organización

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Especialmente a mis padres Teodocio Agüero y Lucinda Leon; por su apoyo incondicional, quienes, con su amor, valores y fortaleza permitieron y motivaron cada paso para llegar a este objetivo; a mi familia por su aliento permanente y a los amigos que confiaron en mí.

Edith Agüero

Con mucho amor a mis padres Daniel Villacorta Valderrama y Elizabeth Saavedra, por guiarme por el camino correcto y por ser la principal motivación para alcanzar este primer paso en mi vida profesional, asimismo a mis hermanos por la confianza puesta en mí.

Daniel Villacorta

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a la Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez quien con sus conocimientos y dirección fue parte de este proceso, el mismo que nos llevó a culminar una etapa más en nuestro camino académico.

A los colaboradores del banco de crédito del Perú – sucursal Cusco, por confiar en los investigadores de la presente tesis y ser parte fundamental para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente, expresar nuestro agradecimiento a los directivos de la Universidad Cesar Vallejo. facultad de ciencias empresariales, escuela de profesional de administración por la oportunidad de culminar nuestros estudios de pregrado con satisfacción

Edith Agüero & Daniel Villacorta

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.2.1. Operacionalización de las variables de estudio	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Muestra	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	14
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	14
3.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Confiabilidad	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSION	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	29

Índice de tablas

Tabla 4.1 Nivel de engagement.....	17
Tabla 4.2 Nivel de desempeño de los colaboradores.....	18
Tabla 4.3 Dimensión vigor y desempeño de los colaboradores.....	19
Tabla 4.4 Dimensión dedicación y desempeño de los colaboradores.....	20
Tabla 4.5 Dimensión absorción y desempeño de los colaboradores.....	21
Tabla 4.6 Relación entre el engagement y desempeño de los colaboradores.....	22

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Engagement y el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, la metodología fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental; la población estuvo conformado por 54 colaboradores entre mujeres y varones, la técnica de recolección de datos fue la encuesta que estuvo estructurado de acuerdo las dimensiones de ambas variables, 17 ítems corresponden al engagemnet y 20 ítems al desempeño de los colaboradores. Los resultados evidencian que tanto el nivel de engagement como el nivel de desempeño se encuentran en un nivel bajo del 88.3% en ambos casos. Concluyendo así que el Engagement si se relaciona significativamente baja con el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sucursal Cusco con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,330 y una significancia de 0.00 inferior al valor de 0.05.

Palabras clave: Engagement, desempeño y colaboradores.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between Engagement and the performance of the employees of the Banco de Crédito del Perú in the city of Cusco. The methodology was applied, with a non-experimental design; the population consisted of 54 female and male employees, the data collection technique was the survey that was structured according to the dimensions of both variables, 17 items correspond to the engagement and 20 items to the performance of the employees. The results show that both the level of engagement and the level of performance are at a low level of 88.3% in both cases. Concluding that the Engagement is significantly related to the performance of the employees of the Banco de Crédito del Perú Cusco branch with a Spearman's Rho coefficient of 0.330 and a significance of 0.00 lower than the value of 0.05.

Keywords: Engagement, performance and collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial del siglo XXI es muy competitivo, para lograr resultados óptimos en la organización muchos de los gerentes de hoy, buscan colaboradores comprometidos y motivados con la empresa. Dentro del estado de compromiso y motivación sale a relucir el término inglés engagement que da a entender como aquel compromiso que el colaborador siente por la organización. Al margen de esta definición, este término engloba más que solo compromiso, aquí el colaborador sea de cualquier nivel estratégico de la organización lograra identificarse, implicarse en los asuntos de la empresa, asimismo contara con una disposición alta de participar en las actividades, a consecuencia de estos actos se lograra aumentar la productividad y mantener una cultura organizacional positiva, que permita que los colaboradores puedan desarrollarse tanto personal como profesionalmente.

Asimismo, existen autores como Vila, Alvarez y Castro (2015) que indican que el nivel de engagement de un colaborador puede ser percibido a través de dos estados como: el psicológico y físico, es decir un colaborador para poder desarrollar una actividad dentro de la organización primero debe estar psicológicamente en un estado de ánimo positivo y a la vez debe mostrar mucha pasión y energía en el cumplimiento de sus obligaciones. Analizando la definición de estos autores, se puede decir que en la mayoría de los casos el engagement involucra emociones que permiten al colaborador tener una relación mucha más profunda con la organización.

A nivel nacional existen investigaciones donde concluyen que el engagement de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo, es decir la mayoría de los colaboradores que componen la organización no logran alcanzar un nivel de engagement alto. Este tipo de hallazgos realzan la importancia de elevar el nivel de engagement en los colaboradores, donde los gerentes de hoy deben poner más énfasis en el talento humano; para este fin quizá sea necesario que los gerentes de las organizaciones desarrollen programas y talleres, donde algunas veces

contraten personal especializada en el tema que hagan posible incrementar el nivel de engagement ya desarrollado por el colaborador.

Otro de los factores involucrados en la competitividad de las organizaciones, es el desempeño laboral, del que se define como la conducta real de un colaborador para elaborar convenientemente las obligaciones esenciales dentro de un lugar de trabajo. Esta definición nos da entender que desempeño es hacer las cosas bien, y para lograr esto, los colaboradores deben contar con una serie de habilidades y comportamientos.

Por otro lado, existen factores externos que hacen que el colaborador tenga bajos niveles de desempeño, dentro de estos factores están relacionados con aspectos internos de la organización como son las políticas de desarrollo profesional, la actitud del colaborador frente a los objetivos establecidos por la organización finalmente se encuentra los beneficios salariales que estos reciben a cambio de su trabajo.

A nivel local las entidades financieras van enfocados en modernizar aquellas estrategias rutinarias por otras nuevas; que permitan lograr mejores resultados en cuanto a la calidad, cantidad del trabajo. Actualmente los bancos vienen implementando políticas enfocados en el desarrollo del talento humano, donde como prioridad principal se basa en mejorar el desempeño de los colaboradores, tomando en consideración su nivel de compromiso con la organización. Consecuentemente el estado del arte de la investigación también muestra indicios de que el nivel de Engagement está asociado al nivel de desempeño.

En el Banco de Crédito del Perú ubicado en la ciudad del Cusco se evidencian deficiencias en cuanto al desempeño de los colaboradores que prestan sus servicios a la comunidad cusqueña. Una de las falencias que se reflejan a diario es que muchos de los colaboradores de esta entidad financiera no son capaces de cumplir con sus funciones, demostrando así ineficiencia en el cumplimiento de las metas financieras; asimismo las capacitaciones que la entidad financiera ofrece a

sus colaboradores no son acordes a las funciones que cumplen dentro de la entidad, lo que no permite que estos desarrollen mejor sus habilidades.

Así también se observa que los comportamientos de algunos colaboradores son deficientes, debido a que no se adaptan con facilidad a las situaciones cambiantes, del mismo modo los gerentes comerciales de esta entidad en su mayoría no son consecuentes con lo quieren lograr, por lo que algunas veces terminan cambiando de objetivos, haciendo que el colaborador no sepa exactamente que metas debe lograr cada periodo de tiempo; no solo eso sino también no tienen clara sus responsabilidades personales. Otra de las deficiencias encontradas es aquello que tiene que ver con el logro de resultados organizacionales, donde gran parte de los colaboradores no tiene control sobre las tareas que desarrollan dentro de la entidad financiera, por lo que algunas veces terminan entregando las actividades fuera del tiempo previsto; esto y demás falencias presentadas en la institución financiera en mención hace que nos planteemos como pregunta general de investigación: ¿Qué relación existe entre el Engagement y el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco?. Asimismo, se plantea las preguntas específicas como ¿Cuál es el nivel de Engagement de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco?, ¿cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Engagement y el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco?

Las razones por los que se trata de investigar se fundamentan en varios aspectos, uno de ello es lo teórico, donde el investigador realizara una búsqueda exhaustiva de las teorías existentes sobre las variables de estudio, generando muchas veces controversia con otros investigadores; asimismo es de implicancias practicas debido a que el objetivo general se basa en encontrar la asociación y no asociación entre la variable nivel de Engagement y desempeño. Como parte de ello también se identificarán con claridad y objetividad la situación real de los colaboradores dentro de la entidad financiera en relación a las dos variables de

estudio. La finalidad del diagnóstico es generar nuevas estrategias y pautas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Por tanto, el objetivo general de la presente investigación es: Determinar la relación entre el Engagement y el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco. Entre los específicos se tienen identificar el nivel de Engagement de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, identificar el nivel de desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, determinar el grado de relación entre vigor y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, determinar el grado de relación entre dedicación y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, determinar el grado de relación entre absorción y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación, se tomara en cuenta los siguientes antecedentes, como es el estudio realizado por Muñoz (2018) tuvo por objetivo “determinar los niveles de Engagement laboral en los colaboradores de un banco”; la investigación fue no experimental, de tipo descriptivo transversal como técnica de recolección de datos se utilizó el cuestionario en donde se llegó a concluir el nivel de engagement es deficiente lo cual hace que el clima laboral sea muy malo esto mismo repercute en las actividades y sus resultados, entonces sería conveniente que haya talleres que enseñen, mejoren y capaciten al personal, para optimizar el clima laboral dentro de la organización.

En el estudio realizado por Vinces (2018) tuvo como objetivo “Proponer un plan de engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de un banco”; la investigación fue de enfoque cuantitativo, asimismo fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental y la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta, concluye que el engagement que presentan los colaboradores es bajo; Se propone una plan de engagement con base en implementación de talleres personalizados que abarquen temas que permitan impulsar la compañía a través del crecimiento personal y profesional y de esta manera romper barreras jerárquicas y personales.

En el estudio de Cuti (2020) estudió la variable nivel de engagement y el riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros.” la investigación fue descriptiva y correlacional para la recolección de datos utilizo la técnica del cuestionario, se concluye que el entorno laboral dentro del trabajo es muy para el desarrollo de la empresa y también como se desarrolle con el cliente, así que es muy importante tener capacitados tanto personalmente y como equipo ya que si hay una deficiencia a nivel personal y de equipo no existirá un buen clima laboral.

En el estudio realizado por Cerda y Parada (2020) tuvo como objetivo “Determinar las dimensiones de Clima laboral que afectan el Engagement en la empresa Coopelan Ltda.”; en cuanto a la técnica de recolección de datos se utilizó el cuestionario, en la que infieren que el engagement de cada empresa es independiente, es decir no afecta la una a la otra, de repente el tema de engagement se entienda perjudicial a todo el entorno laboral y los usuario y clientes, pero en este aspecto podemos ver que cuando hay una dependencia hacia otra no se genera problemas al ser una necesidad por ambas empresas.

Por otro lado, el estudio realizado por Romero y Palacini (2020) Intitulado “Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción”; la investigación fue no experimental de tipo descriptivo y cuantitativo, en relación a la técnica de la recolección de datos fue la encuesta, concluyendo que el nivel de rotación de los empleados dentro de las empresas es un problema muy grande porque afecta a todas las empresas y áreas de la empresa, ya que todos no están capacitados o no poseen las mismas habilidades que todos lo cual repercuten en los resultados, para ellos es necesario estar en constante capacitación y generar en los trabajadores una adaptabilidad que y permita desarrollarse con comodidad y obtener buenos resultados.

En el estudio realizado por Bautista (2018) estudió la variable desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria; la investigación fue no experimental – transversal, en cuanto a la recolección de datos para dicha investigación se usó la técnica de encuesta, en la que se ha determinado que si existe relación significativa en la que la motivación de los trabajadores y el desempeño laboral de los mismos de BCP, también que si hay buena relación y motivación intrínseca y extrínseca que dan como resultado un buen desempeño laboral.

Capcha (2016) tuvo como objetivo estudio la variable de desempeño laboral y la competitividad en un banco.” El estudio fue de diseño no experimental, también de corte transversal, la técnica de recolección de datos de la investigación fue el cuestionario, el estudio concluyó que el desempeño laboral está en un nivel medio lo cual no dificulta en lo absoluto, pero si no se realizan capacitaciones constantemente puede llegar a un punto de quiebre en donde podría ser perjudicial en el desempeño laboral, las capacitaciones se realizarían con el fin de hacer más proactivo y competitivo al trabajador para obtener mejores resultados.

Mozombite (2016) tuvo como objetivo “estudio la variable desempeño laboral de la agencia del Banco de Crédito del Perú”; la investigación fue correlacional, la técnica de recolección de datos de la investigación que utilizo es la encuesta, en la que se determina que el banco presenta una relación de desempeño laboral baja muy significativa, es decir que el 90% del personal se encuentra correctamente capacitado lo cual genera un buen desarrollo en cuanto al clima laboral, por otra parte el 10% se representa con un déficit y son personas que se integran al trabajo por primera vez, pero gracias a las capacitaciones, este aspecto mejorara, haciendo así que haya un correcto desarrollo en la empresa.

En la investigación de Mackliff (2016) tuvo por objetivo “Determinar la incidencia de los factores del desempeño laboral en un banco.”; se utilizó la técnica encuesta como recolección de datos llegando a concluir que el desempeño laboral es un requisito importante para todos y que la atención al usuario y el cliente es de mucha importancia ya que del dependerá el desenvolvimiento y resultados de la empresa, ahora veamos se brinda un buen servicio y el cliente no lo percibe entonces de nada sirve por eso es importante que un personal esté capacitado en temas como la cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personalizada y otros que permitan un buen desempeño laboral para evitar la insatisfacción.

Ramírez y Nazar (2019) estudio la variable desempeño laboral; el estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental, asimismo de corte transversal, en la que concluye que los factores motivacionales de diseño de trabajo se relacionan significativamente con la variable desempeño laboral en las dimensiones de contextual, proactivo y adaptativo, es decir que si un trabajador de una empresa “x” no cuenta con las motivaciones adecuadas tanto por parte de la empresa y personales, difícilmente va a tener un desempeño laboral adecuado.

En relación a las bases teóricas de Engagement, Los autores (Salanova & Schaufeli, 2009) lo definen como el estado intelectual positivo de elaboración coherente con el trabajo que se determina por el vigor, dedicación y absorción. Alalu, Szeinman, y Corvetto (2015) lo definen también como el estado tangible del colaborador mediante el cual manifiesta entusiasmo y entrega por su trabajo. Para estos autores el engagement es poner la camiseta a la entidad donde laboral generando una energía juiciosa a las tareas por el puesto de labor. Además, se orienta en trabajar la fidelización del trabajador con la única finalidad de crear una pasión por su trabajo y por la entidad. La importancia del engagement, según (Garcia, 2013) reside en las actitudes hacia las responsabilidades y disposiciones que refleja en colaborador, habitualmente, en la satisfacción profesional, la responsabilidad organizacional, el desempeño en sus tareas, la baja posibilidad de abandonar la organización y hasta en la salud de ellos mismos, reduciendo el nivel de estrés y tensión.

Para Delgado y Velasquez (2018) el engagement es importante porque al contar con sus trabajadores “comprometidos” las motivaciones extrínsecas que se les ofrece poseerán menor calidad para ellos al apreciar que no trabajan por un sueldo de fin de mes, o beneficios sociales para él o su familia. De manera que se evita que los buenos empleados, aquellos que son importantes por su aporte y su potencial, elijan ser parte de otra entidad por superiores propuestas salariales o beneficios sociales. Las consecuencias del engagement según Delgado y Velasquez (2018) son primordialmente, la actitud que exponen frente a sus responsabilidades y la organización, desde la satisfacción laboral, la obligación con la organización, la honestidad, el desempeño en su trabajo e incluso su propia

salud, reduciendo los niveles de angustia, estrés y tensión nerviosa. Asimismo, los trabajadores con un nivel alto de intelectualidad positiva, se sienten comprometidos con su labor y con la entidad, restando el índice de movimiento de personal, en comparación con los trabajadores que no muestran entusiasmo por su labor. Existen diferentes modelos de engagement las cuales son:

El modelo de Kahn (1990) citado por (Espinosa, 2017) quien nos menciona que el colaborador encuentra la trascendencia cuando percibe que su labor, el desempeño de su rol en la entidad, que va generar un beneficio con base a lo invertido con el fin de efectuar sus funciones. En ese sentido la importancia está influida por las responsabilidades que se deben ejecutar y las características del rol rescatado. La confianza psicológica es la impresión del trabajador de apreciarse capaz de exponerse a la entidad como emplear sin temor a una consecuencia negativa. Esta precisión esta transcendida por el vínculo interpersonal, la dinámica del grupo, el carácter del grupo, el estilo de gestión y las reglas sociales. La disponibilidad comprende la creencia del colaborador de contar con los recursos tanto físicos como mentales que lo llevaran eventualmente al engagement, esto depende de los recursos particulares con los que cuenta el colaborador y que empleará para el desempeño de sus tareas.

Otro modelo es el de Maslach (2001) citado por(Espinosa, 2017) este modelo se basa en el desempeño laboral, en la que brotan diversos componentes como la satisfacción, asimismo el involucramiento e iniciativa. Entonces la empresa desarrolla políticas con miras a fomentar el engagement de sus colaboradores, empieza a suscitar conductas voluntarias e inconsecuentes en ellos que fortifican la emoción de pertenencia, creando un ambiente grato de comunidad entre los empleados. El modelo se Schaufeli y Bakker (2010) principalmente se identificó dos procesos. primeramente, es designado energético, en la que se hallan las demandas laborales que van agotando la energía de los empleados a través del estrés. El segundo es la estimulación que va naciendo por los recursos laborales ofrecidos por la entidad y que llevan al engagement. Otro modelo es el de (Saks, 2006) quien da a conocer el desempeño personal a través de componentes cognitivos, apasionados y conductuales que hacen que el engagement sea un

constructo único que se parte en dos tipos, el relacionado directamente con el colaborador que debe ejecutarse y el concerniente a la disposición de la entidad. De la misma manera, el trabajador efectúa dos roles. El primero es el rol que ejecuta para el lugar al que fue asalariado, el segundo es el rol que practica como órgano integrador de la empresa.

Respecto a las bases teóricas del desempeño laboral (Bautista, Jimenez y Meza, 2012) lo definen como la conducta real de un colaborador para elaborar convenientemente las obligaciones esenciales a un lugar de trabajo; y es lo que en realidad hace, no lo que sabe hacer. Para (Robbins, 2004) es un grupo de destrezas tanto psicológicas como físicas que se solicitan para el desarrollo de un determinado espacio de trabajo. De esta manera, puntualiza que esto se ve mejorando cuando las aptitudes y habilidades del trabajador correspondan al puesto de labor. La importancia del desempeño laboral según (Alles, 2006) es que el desempeño laboral de un trabajador no debe considerarse como rendir un examen, sino como una circunstancia de optimizar y expresarse. Esto ayuda a las entidades a perfeccionar el clima laboral, el volumen de movimiento del personal, optimiza el logro de objetivos y excelente calidad de vida personal. Además, muestra que el poder calcular el desempeño laboral es de mayor importancia para una sobresaliente relación entre el empleado, los jefes y la empresa.

Los autores Chero y Diaz (2015) nos mencionan que existen diferentes ventajas que produce la evaluación del desempeño laboral y son: Para (Chero & Diaz, 2015) Mejora el desempeño.- A través de la realimentación sobre la responsabilidad ejecutada, el gerente del personal llevan a cabo adecuadas acciones con el fin de mejorar el rendimiento de cada colaborador de la organización. La segunda ventaja (Chero & Diaz, 2015) Políticas de compensación.- generan ayuda a los colaboradores con el fin que tomen decisiones a determinando quiénes deberían percibir las tasas de aumento. La tercera ventaja (Chero & Diaz, 2015) Decisiones de ubicación.- Las transferencias, promociones y separaciones, por lo común esto se basa en el desempeño antecedido o en el previsto. La cuarta ventaja Chero y Diaz (2015) Necesidades de capacitación y desarrollo. - El insuficiente desempeño es un indicador de necesidad de generar capacitaciones al

trabajador, del mismo modo, el desempeño eficiente es indicador de la presencia de un potencial colaborador, que todavía no se ha aprovechado. La quinta ventaja Imprecisión de la información. - un deficiente desempeño puede demostrar que existen inconvenientes en la información del departamento de recursos humanos. Al tomar información errónea se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría. La sexta ventaja errores en el diseño de puesto. - El insuficiente desempeño puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones de desempeño ayudan a identificar éstos. La séptima ventaja desafíos externos. - ciertamente el desempeño es influenciado por factores externos, como la familia salud, finanzas, etc. Sea el caso que dichos factores resalten como resultado de la evaluación del desempeño, en ese sentido es posible que el área de personal preste ayuda.

Las características del desempeño laboral son tres: La Productividad laboral, Gaither y Frazier (2005) mencionan que “la productividad es el cociente entre la producción, hace referencia a los bienes y servicios, uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)”. Por su parte (Geográfica, 2012) Indica que la productividad se observa y mide a través en sentido de la producción obtenida o y la dosis de trabajo integrara en el proceso productivo en un tiempo determinado. La medición en cuanto a la productividad laboral se realiza en determinado establecimiento, organización, industria, sector público o privado, La segunda característica se basa en la eficiencia, según (Da Silva, 2008) esta característica está relacionada a la ejecución de actividades que van a permitir alcanzar los objetivos establecidas. Entre tanto la eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado esperado. La eficiencia laboral, (Mejia, 2013) sostiene que la validez es el nivel en que se alcanzan los objetivos, es la manera en que se determina un conjunto de consecuencias que reflejará efectividad, de modo que la manera en que se manejan ciertos recursos con el fin de lograrlos hace referencia a la eficiencia.

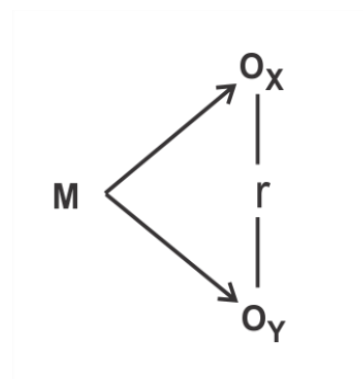
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según el enfoque del estudio, el proyecto es de tipo aplicada según Vara (2012) la investigación aplicada tiene fin práctico, es decir con este estudio se logra dar soluciones a los problemas que se suscitan en los contextos empresariales como es el caso de un deficiente nivel de desempeño de los colaboradores que laboran en la entidad financiera en estudio; este tipo de falencias una vez identificadas pueden ser resueltas a través de la mejora del nivel de engagement. (Vara, 2012)

Asimismo el diseño de este estudio es no experimental según (Hernandez & Mendoza, 2018) en este diseño no se manipula ninguna de las variables. Es decir, en la investigación los datos fueron recogidos tal cual como se presentaron en su contexto o ambiente natural. Del mismo modo es transaccional o transversal, ya que los datos se recogieron en un momento único.

Así también la investigación es de alcance correlacional, debido a los objetivos propuestos en la investigación tienen como fin determinar el grado de relación con el engagement y el desempeño de los colaboradores de una entidad financiera; por lo que se utilizó una prueba estadística inferencial denominada el Chi Cuadrado que permitió observar dichas correlaciones. Esta relación a su vez se sustentó en el siguiente esquema:



Donde:

r: Relación entre variables.

m: Muestra

o1: Engagement

o2. Desempeño de los colaboradores

r: Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable cualitativa 1:

Engagement

Variable cualitativa 2:

Desempeño de los colaboradores

La matriz de Operacionalización de la variable se encuentra en el Anexo 1

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según la población de este estudio estuvo compuesta por la totalidad de los colaboradores que laboran en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, los cuales ascienden a 60 colaboradores, de los cuales 18 trabajadores laboran en agencia de la Av. Huayrupata, 20 laboran en la Av. De la Cultura y los 16 restantes laboran en el centro comercial Real Plaza.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo compuesta, por la totalidad de colaboradores del Banco del crédito del Perú; los cuales ascienden a 60 colaboradores; convirtiéndose así en una muestra censal, según (Aceituno, Silva y Cruz, 2020) este tipo de muestra implica que la muestra es igual a la población de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La investigación tuvo como técnica de recolección de datos dos encuestas, una para cada variable de estudio; asimismo estas técnicas estuvieron estructuradas de acuerdo a las teorías existentes en relación a las variables de estudio.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios que estuvieron estructurados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio; las estructuraciones de los cuestionarios permitieron organizar, tabular, clasificar y realizar un análisis de datos mucho más rápido y eficaz posible. Por tanto, la variable nivel de engagement se midió a través de las dimensiones vigor, dedicación y absorción; cada uno de estas dimensiones están compuestos por un conjunto de indicadores; donde la dimensión vigor estuvo compuesto por 5 indicadores entre ellos: niveles de energía y resistencia, nivel de esfuerzo, ganas de laborar, trabajo prologando y persistencia. En cambio, la dimensión dedicación estuvo compuesto también por 5 indicadores entre ellos: sentido por el trabajo, entusiasmo, orgullo por el trabajo, inspiración y reto por el trabajo realizado; entre tanto la dimensión absorción estuvo compuesto por dos indicadores como: nivel de concentración y placer en el trabajo.

El número de ítems con los que se midió esta variable fue de 17 preguntas, de los cuales 6 corresponde a la dimensión vigor, 5 corresponden a la dimensión dedicación y finalmente los 6 restantes corresponde a la dimensión absorción; la escala de medición de esta variable estuvo compuesta por Nunca, Casi Nunca, Algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre.

En cambio la variable nivel de desempeño fue medido a través de las dimensiones eficiencia, desarrollo de talentos, trabajo en equipo y comunicación; cada una de las dimensiones estuvo medido por sus respectivos indicadores, entre ellos la dimensión eficiencia fue medido a través de 3 indicadores como: utilización de recursos, efectividad y satisfacción del trabajador, así también la dimensión desarrollo de talentos fue medido a través del indicador habilidades, capacitación y autoestima, entre tanto la dimensión trabajo en equipo fue medido a través de los indicadores ambiente armónico, desenvolvimiento eficaz y colaboración entre compañeros.

El número de reactivos aplicados en la variable constan de 20 preguntas 6 de estas preguntas corresponden a la dimensión eficiencia, 4 de ellos corresponden a la dimensión desarrollo de talentos, 8 preguntas corresponden a la dimensión trabajo en equipo y dos de ellos corresponden a la dimensión comunicación. Las escalas de medición fue de tipo Likert de: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

3.4.3. Validez y confiabilidad de los Instrumentos de recolección de datos

El instrumento en cuanto a la recolección de datos, aplicados en el variable nivel de engagement fue adaptado de un artículo científico que tuvo por objetivo medir el nivel de engagement de los trabajadores de una entidad pública. Dicha adaptación fue desarrollada por dos autores en el año 2003. Para lograr la validez se analizó la estructura interna del instrumento donde arrojó como resultado aceptable. Asimismo la consistencia interna del instrumento fueron determinados a través de la prueba de Alpha de Cronbach como evidencian en la tesis de (Muñoz, 2018) donde el valor general de confiabilidad arrojó un 0.90, lo que representa altamente confiable.

En cambio el instrumento del nivel de desempeño fue validado en la investigación de (Mozombite, 2019) por tres expertos; en cuanto a la confiabilidad del instrumento cabe indicar que también de desarrollo a través de la prueba estadística Alpha de Cronbach donde se obtuvo un valor de 0.82 que indica que el instrumento es confiable.

3.5. Procedimientos

Para el caso de la investigación en sí, se presentó tres cartas solicitando al Gerente del Banco de Crédito del Perú autorizar la aplicación de los instrumentos; una vez dado el visto bueno por el gerente de la entidad; a los colaboradores se les envió vía virtual una carta de consentimiento informado, donde se les explico de manera general que los datos recolectados son para fines académicos más no de otra índole.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectado los datos estos fueron codificados de manera ascendente, asimismo cada una de las respuestas tuvo una calificación única. Luego de esto los datos fueron trasladados al programa Excel, posteriormente se llevó al programa SPSS donde se realizó el análisis descriptivo, así como el análisis inferencial. En el análisis descriptivo se tomó en consideración las medidas de tendencia central; el cual permitió determinar el diagnostico real de cada una de las variables de estudio; en cambio el análisis inferencial se tomó en consideración la prueba de normalidad para determinar la prueba estadística más adecuada para el estudio. Llegando a determinarse la prueba del Chi cuadrado; esta prueba a su vez permitió determinar las hipótesis planteados en la investigación. Finalmente, los resultados se presentaron mediante tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se cumplió los siguientes aspectos éticos: uno de los aspectos éticos fue relacionado a la entrega de los instrumento a los colaboradores, para lo cual se envió un email a los autores de los instrumentos que se tomó en la investigación, donde el objetivo fue pedir autorización para utilizarlo en la investigación, asimismo tanto los instrumentos como el estado de arte se citó de manera adecuada, respetando siempre la propiedad intelectual de cada uno de ellos; para la parte del formato de investigación se tomó en consideración las reglas establecidas en el Manual de Publicaciones del APA. También cabe mencionar que de todos los artículos, revistas, libros y tesis que se utilizaron en el estudio se tomó en consideración solo los aspectos fundamentales que conciernen a cada variable de estudio.

IV. RESULTADOS

Objetivo 1: Identificar el nivel de engagement de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

Tabla 4.1

Nivel de Engagement

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	53	88,3	88,3	88,3
ALTA	7	11,7	11,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

Los resultados de la tabla 1 corresponden a la variable de engagement en donde el 88.3% de los colaboradores reflejan que es baja, seguido de un 11.7% de los encuestados es alta de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

Objetivo 2: Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco

Tabla 4.2

Nivel de Desempeño de los colaboradores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	50	83,3	83,3	83,3
ALTA	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta de engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

Los resultados de la tabla 2 corresponden a la variable desempeño en donde el 83.3% refleja que es baja, seguido de un 16.7% de los encuestados refleja que es alta de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

Objetivo 3: Determinar la relación entre las dimensiones engagement y el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

Tabla 4.3

Dimensión vigor y desempeño de los colaboradores

		vigor	desempeño	
Rho de Spearman	Vigor	Coefficiente de correlación	1,000	,240
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,240	1,000
		Sig. (bilateral)	,064	.
		N	60	60

Nota: La correlación de la dimensión vigor es significativa en el nivel 1,000 (bilateral)

Fuente: Encuesta de engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

En la tabla 3 se observa que la significancia es de $0,000 < 0,05$ lo que permite aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto, se mantiene que la dimensión vigor se relaciona significativamente baja con el desempeño de los colaboradores. Con el valor de Rho de Spearman = 0,240.

Tabla 4.4

Dimensión dedicación y desempeño de los colaboradores

		dedicación	desem	
Rho de Spearman	dedicación	Coefficiente de correlación	1,000	,169
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,169	1,000
		Sig. (bilateral)	,197	.
		N	60	60

Nota: La correlación de la dimensión dedicación es significativa en el nivel 1,000 (bilateral)

Fuente: Encuesta de engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

En la tabla 4 se observa que la significancia es de $0,000 < 0,05$ lo que permite aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto, se mantiene que la dimensión dedicación se relaciona significativamente muy baja con el desempeño de los colaboradores. Con el valor de Rho de Spearman = 0,169.

Tabla 4.5

Dimensión absorción y desempeño de los colaboradores

		Absorción	Desempeño
Rho de Spearman	Absorción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,449**
		N	60
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,449**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

Nota: La correlación de la dimensión absorción es significativa en el nivel 1,000 (bilateral)

Fuente: Encuesta de engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

En la tabla 5 se observa que la significancia es de $0,000 < 0,05$ lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto, se mantiene que la dimensión absorción se relaciona significativamente moderada con el desempeño de los colaboradores. Con el valor de Rho de Spearman = 0,449.

Tabla 4.6

Relación entre el engagement y desempeño de los colaboradores

			Engagement	Desempeño
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	60	60
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	60	60

Nota: La correlación de las variables es significativa en el nivel 1,000 (bilateral)
 Fuente: Encuesta de engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

Como se observa en la tabla 4.6 se verifica que la significancia es de $0,010 < 0.05$ lo que permite aceptar la hipótesis de investigación, por lo tanto, se mantiene que el engagement se relaciona significativamente baja con el desempeño de los colaboradores. Con el valor de Rho de Spearman = 0,330.

V. DISCUSION

La problemática asociada a un deficiente nivel de desempeño de los colaboradores del Banco del Crédito del Perú se reflejó en una serie de acciones que los colaboradores mostraban a diario, dentro de ellos el aspecto más negativo fue aquello asociado al desarrollo de talentos donde la mayoría de los colaboradores consideran que es baja, ya que en la entidad financiera no se promueve la gestión de un plan de actividades que deben desarrollar cada uno de los colaboradores, dejando así de lado las capacitaciones que requieren algunos colaboradores para desarrollar de manera correcta sus actividades; así como para innovar algunos procesos que permitan lograr un buen desempeño laboral; por otro lado el gerente de esta entidad bancaria no utiliza factores motivacionales con sus colaboradores por lo que algunas veces los colaboradores se encuentran desmotivados y con baja autoestima. Por tal motivo la investigación propuesta tiene como objetivo general determinar el grado de relación entre engagement y desempeño de los colaboradores del Banco del Crédito del Perú esta investigación básicamente se desarrolló con un fin práctico de resolver un problema asociado a un deficiente nivel de desempeño, donde una posible solución recae en lograr un buen nivel de engagement de los colaboradores.

Las fortalezas metodológicas aplicadas en la investigación se enmarcan en los siguientes: los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron evaluados y seleccionados de manera minuciosa, tal que estos reúnen todas las condiciones necesarias que se requiere obtener para la investigación propuesta. Luego de la selección de los cuestionarios estos fueron sometidos a la prueba de validez y confiabilidad, en cual se pudo determinar que dichos instrumentos si cuentan con ambos criterios. Por lo cual estos instrumentos pueden ser utilizados por otros investigadores ya que han sido instrumentos que han pasado por muchos análisis no solo de los investigadores sino también de los expertos.

Las limitaciones metodológicas se dieron en el proceso de recolección de datos donde no se tuvo contacto directo con los encuestados ya que los instrumentos fueron aplicados vía virtual; esta falencia no permitió observar

directamente las reacciones de las unidades de análisis en cuanto al llenado de los respectivos cuestionarios. Este tipo de limitaciones fueron superadas con dos acciones: la primera acción se basó en el envío de un email a todos los colaboradores de la entidad financiera donde se les dio una explicación clara sobre los objetivos que se busca con la investigación; recalando en ello que los resultados solo tendrán fines académicos mas no de otra índole. Asimismo, se les envió una carta de consentimiento que ellos firmaron, indicando que los cuestionarios fueron respondidos a voluntad de cada colaborador, es decir no fue obligatorio.

Los hallazgos encontrados en la investigación tienen que ser comparadas con otros estudios para ver en que cada uno de ellos es similar y en que difieren. Entre esto se tiene la investigación de Muñoz (2018) quien desarrollo una investigación que tuvo por objetivo general determinar el nivel de engagement en una entidad financiera, donde concluye que el nivel de engagement de los colaboradores de deficiente; generando así un clima laboral malo que repercute en las actividades desarrollas en la entidad financiera; por lo mismo queda indicar que los resultados obtenidos en la investigación propuesta también son similares ya que reflejan un nivel de engagement bajo en gran mayoría; con la diferencia que el clima laboral dentro de la entidad financiera Banco de Crédito es bueno que trae consigo un trabajo armonioso entre los colaboradores basado en una comunicación efectiva que permite tomar buenas decisiones.

Asimismo, se tiene las conclusiones encontradas por Cuti (2020) quien desarrollo un estudio enfocado en determinar la relación entre los niveles de engagement y el riesgo psicosocial en trabajadores, donde se evidencio que el entorno laboral dentro del trabajo es muy importante para el desarrollo de la empresa, así como para el desarrollo con los clientes; enfatizando así la importancia del proceso de capacitación en los colaboradores sea de manera individual o de conjunto. Este hallazgo no es ajeno a la investigación, debido que la entidad financiera en revisión también presenta falencias en cuanto al proceso de capacitación, muchas veces conocido como desarrollo de los talentos, en donde la mayoría de los colaboradores indican que este proceso es bajo ya que la entidad

no hace posible un plan de capacitación para todos aquellos que laboran dentro de la institución; asimismo no fomenta la innovación de los procesos de atención a los clientes, dejando así de atender de manera oportuna a los usuarios clientes.

Por su parte Romero & Palacini (2020) desarrollaron una investigación que busco identificar el nivel de engagement de los empleados de dos empresas; entre sus conclusiones evidenciaron, que el nivel de engagement de los empleados dentro de las empresas es un problema muy grande porque afecta a toda la empresa y las áreas que competente, ya que no todos poseen las mismas habilidades que todos lo cual repercuten en los resultados. Por lo que es necesario que toda empresa u organización capacite de manera constante a todo su personal, desde los aspectos básicos hasta el más complejo. La capacitación no solo implica fortalecer las habilidades de los colaboradores, sino también implica a largo alcance adaptarse con facilidad a los cambios que hubieran dentro de la organización; así responder a estos cambios de manera favorable demostrando siempre un desempeño laboral bueno basado en un manejo eficiente de los recursos y el desarrollo de los talentos.

Entre tanto Bautista (2018) analizo la variable de interés de este estudio como es el empeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera, sumado con la motivación como la supuesta causa. La conclusión muestra que, si existe relación positiva alta en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de Banco del Crédito del Perú, también se mostró que mientras haya buena relación y motivación intrínseca y extrínseca también habrá un buen desempeño laboral. Una de las coincidencias encontradas en la investigación muestran que ambos estudios analizaron como variable de interés al desempeño laboral, con la única diferencia de las causas consideradas, ya en la investigación de Bautista se observa la motivación en cambio en el estudio es el nivel de engagement en sus tres componentes como es el vigor, dedicación y absorción, donde esta utiliza tiene relación significativa con el desempeño laboral; la problemática presentada en la investigación se reflejan básicamente en la concentración que uno tiene con su trabajo y aquellos aspectos como el desarrollo de talentos. La conclusión del estudio también es la misma.

Por otro lado, Capcha (2016) desarrollo un estudio donde tomo en consideración al desempeño laboral como la causa de la ocurrencia de la baja competitividad de los colaboradores del Banco de la Nación de San Isidro, el estudio concluyo que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio lo cual no dificulta en lo absoluto, pero si no se realizan capacitaciones constantes puede llegar a un punto de quiebre que podría ser perjudicial en el desempeño laboral. Respecto a los hallazgos encontrados por el autor relacionando con los hallazgos encontrados en este estudio queda indicar que ambos difieren ya que en este estudio se halló un desempeño laboral bajo; este hallazgo muestra con claridad que las investigaciones desarrolladas en una entidad con las mismas características no siempre mostraran percepciones iguales ya que los sujetos y el clima laboral de la entidad es muy diferente.

Por su parte Ramírez &Nazar (2019) desarrollaron una investigación que busco determinar la relación entre factores motivacionales y el desempeño laboral, en la cual se concluyó que los factores motivacionales de diseño de trabajo tienen relación significativa con el desempeño laboral; es decir que, si un trabajador de una empresa “x” no cuenta con las motivaciones adecuadas tanto por parte de la empresa y personales, difícilmente va a tener un desempeño laboral adecuado. Respecto a esta conclusión queda indicar que el desempeño laboral de los colaboradores está muy sujeto a diferentes factores entre ellos a la absorción de nivel de engagement donde muchas veces los colaboradores no se concentran bien en sus actividades diarias por lo que algunas ocasiones se desentienden de sus responsabilidades con facilidad.

Mozombite (2016) por su parte desarrollo un estudio de alcance correlacional entre desempeño laboral y calidad de servicio en una entidad financiera, evidenciando así un desempeño laboral baja muy significativa, donde el 90% del personal no se encuentra correctamente capacitado lo cual genera un buen desarrollo en cuanto al clima laboral, por otra parte, el 10% si está correctamente capacitado para brindar un servicio de calidad. Este estudio por la naturaleza y los objetivos planteados tienen muchas características en común con la investigación determinándose así que el desempeño laboral también se encuentra en el nivel bajo, enfatizando más que todo en el desarrollo de los talentos que muy poco se da en la entidad financiera en estudio.

La investigación desarrollada tiene relevancia científica, en cuanto a los resultados obtenidos en la investigación; los conocimientos cada día van cambiando por lo que hoy podría ser verdadero mañana pueda que ya no sea así. En este entender la investigación aporta conocimiento nuevo al área de ciencias administrativas y psicología humana que permite entender el actuar humano dentro de su entorno. Asimismo, el estudio es de relevancia social puesto que nos permite conocer y entender como es el actuar humano respecto al nivel de engagement y desempeño laboral y como estas se podrían mejorar a través del buen conocimiento de la ocurrencia del fenómeno.

Asimismo, los hallazgos encontrados en la investigación permitirán sugerir nuevas y buenas recomendaciones a los encargados que manejan cada entidad financiera; debido a que los resultados encontrados pueden ser generalizados a todas las organizaciones financieras tanto nacionales como locales.

VI. CONCLUSIONES

En la investigación se identificó el nivel de engagement de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, donde se muestra un nivel bajo para un 88.3%. Estos resultados reflejan que los colaboradores son altamente vigorosos, así como dedicados a las actividades de la entidad financiera, pero denotan una gran deficiencia en cuanto a la absorción, donde algunas veces terminan abandonando sus actividades a medio avance, lo que no permite cumplir con los objetivos en las fechas programadas.

Se identificó el nivel de desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco donde se muestra que es baja para un 83.3%, estos resultados evidencian que, si bien existe una buena eficiencia, trabajo en equipo y comunicación por parte de los colaboradores; existe otro aspecto como el desarrollo de los talentos que no se desarrolla de manera adecuada lo que no permite a los colaboradores desarrollar y mejorar sus competencias laborales.

La dimensión vigor de engagement tiene relación significativa baja con el nivel de desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco. Por qué el valor Rho de Spearman es = 0,240 y de significancia 0,000 por lo que se puede indicar que esta significancia es mayor a $p > 0,05$. En el caso de la dimensión dedicación de engagement tiene una relación significativa muy baja con el nivel de desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco. Por qué el valor Rho de Spearman = 0,169 de significancia 0,000 por lo que se indica que esta significancia es menor a $p > 0,05$. Entre tanto la dimensión absorción tiene una relación significativa moderada con el nivel de desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco. Teniendo como Rho de Spearman = 0,449 de significancia 0,000 por lo que se indica que esta significancia es menor a $p < 0,05$.

Finalmente se concluye que existe una relación significativa entre engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco. Teniendo como valor Rho de Spearman = 0,330 de significancia 0,000 por lo que se indica que esta significancia es menor a $p < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente general de la entidad financiera Banco de Crédito del Perú que realiza sus actividades económicas en la ciudad del Cusco desarrollar un estudio de carácter explicativo, con el fin de buscar soluciones en cuanto al bajo nivel de desempeño laboral de los colaboradores; como parte de ello siempre buscando el desarrollo de las habilidades tales como la innovación y creatividad.

Asimismo, se recomienda a todos los colaboradores de la entidad financiera tener una buena absorción, es decir mostrar un buen estado de ánimo en el desarrollo de las actividades, debido a que esto influirá en el trato que da a los usuarios que incurrirán a la entidad financiera por lo que es necesario siempre estar alegre y de buen humor.

Así también se recomienda al jefe de recursos humanos, establecer dentro de su plan operativo capacitaciones que favorezcan el desarrollo de las competencias laborales de los colaboradores, tanto nuevos como para los que ya laboran tiempo con el fin de seguir aumentando el desempeño laboral de los colaboradores.

Se recomienda a los académicos tanto de pre grado como de posgrado desarrollar investigaciones con un tipo de muestreo censal cuando el tamaño de su población sea menor a 100 unidades de análisis; este tipo de muestreo permitirá analizar la percepción general de todos los colaboradores respecto a las variables analizadas.

Se recomienda a los investigadores noveles y senior desarrollar estudios de alcance descriptivo y explicativo a su vez; la primera para conocer a profundidad la variable de interés como es el desempeño de los colaboradores; en el segundo para determinar si mejorando la dimensión absorción de engagement se puede mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores; si fuera así ya se tendría una solución al problema presentado en el estudio.

Se recomienda a los futuros investigadores realizar investigaciones donde se aplique un programa de inteligencia emocional para mejorar el engagement y desempeño en empresas del sistema financiero.

REFERENCIAS

- Alalu, L., Szeinman, P., & Corvetto, G. (2015). *Engagement: Más allá del compromiso del colaborador*. Obtenido de <http://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/engagement-mas-alladel-compromiso-del-colaborador/>
- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Bautista, L., Jimenez, S., & Meza, J. (2012). *Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander*. Revista Ciencia y Cuidado.
- Chero, L., & Diaz, M. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú Sucursal Balta - Chiclayo, 2014*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Da Silva, O. (2008). *Definición de eficacia*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/administracion/definicion-eficacia.html>
- Delgado, S., & Velasquez, K. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el Distrito de Cayma - Arequipa 2018*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Diaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Espinosa, J. L. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2005). *Administración de productos y Operaciones*. Mexico: International Thomson.
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013*. Xalapa: Universidad Veracruzana.
- Geográfica, I. (2012). *Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra- boletín de prensa Nro 390/16*.

- Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mac Graw Hill Education.
- Mejia, C. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*. Obtenido de www.planning.com.com
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 600–619.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España: Editorial Alianza.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2010). *The Conceptualization and Measurement of Work engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. Obtenido de http://www.beamanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_206.pdf
- Vila, G., Alvarez, D., & Castro, C. (2015). *Análisis de engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Red Emprendia*. España: Dollar Photo Club.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
NIVEL ENGAGEMENT	El estado tangible del colaborador mediante el cual manifiesta entusiasmo y entrega por su trabajo. Para estos autores el engagement es poner la camiseta a la entidad donde laboral generando una energía juiciosa a las tareas por el puesto de labor. Además se orienta en trabajar la fidelización del trabajador con la única finalidad de crear una pasión por su trabajo y por la entidad	El nivel de engagement se subdivide en tres dimensiones las cuales son: el vigor, dedicación, absorción	Vigor	Nivel de energía
				Aptitud mental positiva
				Actitud física
			Dedicación	Niveles de logro
				Nivel de automotivación
			Absorción	Sentido de pertenencia
Componente del estado de animo				
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES	Es un grupo de destrezas tanto psicológicas como físicas que se solicitan para el desarrollo de un determinado espacio de trabajo. De esta	Para el desempeño laboral se tomó en cuenta tres dimensiones: habilidades blandas,	Habilidades blandas	Toma de decisiones
				Responsabilidad
				Actitud positiva
				Innovación
			Conocimiento	Conocimiento del trabajo

	manera, puntualiza que esto se ve mejorando cuando las aptitudes y habilidades del trabajador correspondan al puesto de labor	conocimiento y objetivos	Objetivos	Cumplimiento de objetivos
--	--	-----------------------------	-----------	---------------------------------

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE NIVEL DE ENGAGEMENT

El presente instrumento tiene por objetivo recolectar datos de carácter académico; Señor colaborador le solicitamos responder todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.

1. **Edad**.....**Sexo**.....**Estado**

civil.....

2. **Grado de instrucción**.....**Tiempo de**

servicio.....

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	En su trabajo se siente lleno de energías					
2	Su trabajo tiene sentido y propósito					
3	El tiempo pasa rápido cuando está trabajando					
4	Es fuerte y vigoroso en su trabajo					
5	Está entusiasmado con su trabajo					
6	Cuando está trabajando "olvida" todo lo que pasa alrededor suyo					
7	Su trabajo le inspira					
8	Cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar					
9	Es feliz cuando está concentrado en su trabajo					
10	Esta orgulloso (a) del trabajo que realiza					
11	Está inmerso en su trabajo					
12	Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo					
13	Su trabajo es retador					
14	Se "deja llevar" por su trabajo					
15	Es muy persistente en su trabajo					

16	Le es difícil " desconectarse " de su trabajo					
17	Incluso cuando las cosas no salen bien, continua trabajando					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DEL COLABORADOR

El presente instrumento tiene por objetivo recolectar datos de carácter académico; Señor colaborador le solicitamos responder todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Los recursos del banco de crédito son utilizados en forma eficiente y contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral.					
2	Las operaciones y procedimientos realizados en el banco de crédito, responden a un buen desempeño laboral.					
3	Los servicios que ofrece el banco de crédito son de calidad y responden a un buen desempeño laboral.					
4	La entrega del servicio a los clientes del banco de crédito se realiza en forma rápida y sin contratiempo alguno.					
5	El banco de crédito cumple con tus expectativas laborales y te sientes satisfecho.					
6	El banco de crédito promueve la práctica de relaciones productivas entre los colaboradores y los clientes.					
7	El banco de crédito promueve la administración del plan de actividades diarias, priorización de tareas, y comparte responsabilidades entre colaboradores.					
8	El banco de crédito promueve la capacitación constante, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.					
9	El banco de crédito promueve la capacidad para innovar y crear a partir de situaciones que requieren atención inmediata.					
10	El banco de crédito levanta tu autoestima y constituye un propósito de sumo interés de la gerencia.					

11	En el banco de crédito se trabaja en un ambiente cálido, todos los miembros se respetan y existe libertad para expresar las ideas y opiniones personales.					
12	El banco de crédito cuenta con colaboradores expertos y garantizan la consolidación de trabajo en equipo.					
13	En el banco de crédito los colaboradores poseen una identidad común, con alta práctica de los valores y siempre están predispuestos a formar parte del equipo.					
14	En el banco de crédito existe un canal de comunicación eficaz, el mismo que facilite el acceso a la información y la toma de decisiones.					
15	En el banco de crédito se comparten los objetivos, los modos de proceder, uso de los mismos métodos, técnicas e instrumentos.					
16	Conoces la misión, visión y las metas establecidas a corto y largo plazo del banco de crédito.					
17	En el banco de crédito existe problemas de comunicación y se capacita al colaborador para superar esta deficiencia					
18	En el banco de crédito se fomenta el trabajo en equipo con el propósito de mejorar la comunicación.					
19	En el banco de crédito se organizan actividades fuera de la oficina con el propósito de generar más confianza y familiaridad entre los colaboradores					
20	El banco de crédito organiza al menos una reunión por semana para ponerse al día con sus colaboradores y escuchar sus quejas y sugerencias.					

ANEXO 3: Consentimiento de la institución



**EL JEFE DE PROCESOS OPERATIVOS
HACE CONSTAR LO SIGUIENTE:**

Que, los Br. **EDITH AGUERO LEON** identificada con **DNI 72772180** y el Br. **DANIEL JORDY VILLACORTA SAAVEDRA** identificado con **DNI 76212224**, testistas de la Universidad Cesar Vallejo, aplican en forma satisfactoria los instrumentos de recojo de información dirigido al personal del Banco de Crédito del Perú, correspondiente a las agencias comprendidas dentro de la sucursal de la Provincia del Cusco sobre la investigación titulada **"ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU – SUCURSAL CUSCO, 2021"**

Se expide la presente a solicitud de los interesados para los fines pertinentes.

Anthony Echevarria R.
Jefe de Procesos Operativos
DNI 45342220 / MAT 500050
División de Canales de Atención

Shomara Cáceres H.
Promotor Principal
DNI 47459577 / MAT 545035
División de Canales de Atención

Banco de Crédito BCP
División de Gestión y Desarrollo Humano

Cusco. Junio del 2021
Mat. 0514753

ANEXO 5: Prueba de normalidad

Para saber que estadístico utilizar para las correlaciones de las hipótesis se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov

		desem
N		60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	61,0333
	Desv.	4,77624
	Desviación	
Máximasdiferenciasextremas	Absoluto	,203
	Positivo	,203
	Negativo	-,146
Estadístico de prueba		,203
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Teniendo la significancia menos a 0.05 entonces se utilizará el Rho de Spearman

Baremación de las dimensiones y variable Engagement

DIMENSIONES/VARIABLES	ITEMS	BAJA	REGULAR
Vigor	6	13 - 18	19 – 27
Dedicación	5	13 - 17	18 – 23
Absorción	6	16 - 22	23 – 28
Engagement	17	48 - 61	62 – 75

Baremación de las dimensiones y variable desempeño de los colaboradores

DIMENSIONES/VARIABLES	ITEMS	BAJA	REGULAR
Eficiencia	6	6 - 17	18 – 30
Desarrollo de talentos	4	4 - 11	12 – 20
Trabajo en equipo	8	8 - 23	24 – 40
Comunicación	2	2 - 5	6 – 10
Desempeño de los colaboradores	20	56 - 65	66 - 76

ANEXO 7: Resultados por dimensiones y variables

Frecuencia de la dimensión vigor.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	9	15,0	15,0	15,0
ALTA	51	85,0	85,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados de la tabla 7 corresponden a la dimensión vigor en la que el 85% de los encuestados refleja que es alta, seguido de un 15% de los encuestados que es baja.

Frecuencia de la dimensión dedicación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	25	41,7	41,7	41,7
ALTA	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados de la tabla 8 corresponden a la dimensión dedicación en la que el 58.3% de los encuestados refleja que es alta, seguido de un 41.7% de los encuestados que es baja

Frecuencia de la dimensión absorción.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	55	91,7	91,7	91,7
ALTA	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados de la tabla 9 corresponden a la dimensión absorción en la que el 91.7% de los encuestados representa a la categoría baja, seguido de un 8.3% que es alta.

Frecuencia de la variable desempeño de los colaboradores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	50	83,3	83,3	83,3
ALTA	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados de la tabla 11 corresponden a la variable desempeño en donde el 83.3% refleja que es baja, seguido de un 16.7% de los encuestados refleja que es alta

Frecuencia de la dimensión eficiencia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	24	40,0	40,0	40,0
ALTA	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados de la tabla 12 corresponden a la dimensión eficiencia en donde el 60% de los encuestados refleja que es alta, seguido de un 40% de los encuestados refleja que es baja.

Frecuencia de la dimensión desarrollo de talentos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	35	58,3	58,3	58,3
ALTA	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados de la tabla 13 corresponde a la dimensión desarrollo de talentos en donde el 58.3% de los encuestados refleja que es baja, seguida de un 41.7% de los encuestados refleja que es alta.

Frecuencia de la dimensión trabajo en equipo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	20	33,3	33,3	33,3
ALTA	40	66,7	66,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados de la tabla 14 corresponden a la dimensión trabajo en equipo en donde el 66.7% de los encuestados refleja que es alta, seguido de un 33.3% de los encuestados el cual refleja que es baja.

Frecuencia de la dimensión de comunicación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	6	10,0	10,0	10,0
ALTA	54	90,0	90,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Los resultados de la tabla 15 corresponden a la dimensión comunicación en donde el 90% de los encuestados refleja que es alta, seguido de un 10% de los encuestados refleja que es baja.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, Espinoza Rodríguez Olenka Ana Cáterin, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales / Escuela de posgrado/ Programa académico de Administración de la Universidad César Vallejo Ate Lima, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Engagement y Desempeño de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – sucursal Cusco, 2021”, los autores Villacorta Saavedra Daniel Jordy y Agüero Leon Edith, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% 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 el trabajo de investigación / 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.

Cusco, 16 de
Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine	
DNI 18092486	
ORCID 0000-0003-3058-816X	