

# FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### **TESIS**

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA TÉCNICA E INFORMÁTICA DEL INEI, SEDE CENTRAL, LIMA - 2022

#### PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### **AUTOR**

OMAYRA LILIANA HOYOS TAPIA ORCID: 0000-0001-9668-8273

#### **ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE ORCID: 0000-0003-0128-0123

#### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2022



#### CC BY-ND

https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

#### Referencia bibliográfica

Hoyos Tapia, O. L. (2022). Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima - 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

#### **HOJA DE METADATOS**

Datos del autor	
	Omovro Liliano Hovos Tario
Nombres y apellidos	Omayra Liliana Hoyos Tapia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44133130
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9668-8273
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Julio Bryan Saldaña Narro
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	76743585
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima - 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



### FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: DR. JORGE ALONSO RAMOS CHANG quien lo preside y los miembros del Jurado MG. JULIO BRAYAN SALDAÑA NARRO y DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

"ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA TÉCNICA E INFORMÁTICA DEL INEI, SEDE CENTRAL, LIMA -2022"

#### Presentada por la tesista:

#### OMAYRA LILIANA HOYOS TAPIA

Para	ootener	eī	110010	Profesional	ae	Licenciada	en	Administracion	αe	Empresas;	nuego	ae
escuc	har la sus	tenta	ción de	la misma y re	suelt	tas las pregunt	as de	el jurado, acuerdan				
								•				
					APR	OBADO POR U	NANII	MIDAD				

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los 16 días del mes de Noviembre del 2022.

DR. JORGÉ ALONSO RAMOS CHANG

Presidente (a)

MG. JULIO BRAYAN SALDAÑA

NARRO Secretario (a) DR. LUIS ALBERTO MARCELO

QUISPE Vocal



#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) de la tesis titulado(a)

"ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA TÉCNICA E INFORMÁTICA DEL INEI, SEDE CENTRAL, LIMA - 2022"

del (de la, los) estudiante(s) OMAYRA LILIANA HOYOS TAPIA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. (Ver reporte de Turnitin adjunto) El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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 Autónoma del Perú.

Lima, 6 de diciembre de 2022

DR. LUIS ALBERTO MÁRCELO QUISPE



#### **DEDICATORIA**

A Dios quien con su inmenso manto de energía, amor y conocimiento me ha guiado. A mis seres queridos quienes me han alentado académicamente.

#### **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Autónoma del Perú de quien recibí la oportunidad de presentar este trabajo de investigación, abriéndome las puertas para poder obtener mi licenciatura en la escuela profesional de administración de empresas. Agradezco también a los profesionales por el oportuno apoyo y orientación otorgados para concretar este trabajo. Para finalizar un reconocimiento a la oficina técnica e informática del INEI, por el apoyo recibido para la realización y desarrollo del estudio.

### ÍNDICE

DEDIC	CATORIA	2
AGRA	DECIMIENTOS	3
RESU	MEN	8
ABST	RACT	9
INTRO	DDUCCIÓN	10
CAPÍT	TULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1	Realidad problemática	13
1.2	Justificación e importancia de la investigación	16
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico	18
1.4	Limitaciones de la investigación	18
CAPÍT	TULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1	Antecedentes de estudios	21
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	27
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	44
CAPÍT	TULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1	Tipo y diseño de investigación	49
3.2	Población y muestra	50
3.3	Hipótesis	51
3.4	Variables – Operacionalización	51
3.5	Métodos y técnicas de investigación	53
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	54
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	56
CAPÍT	TULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1	Validación del instrumento	60
4.1.1	Análisis de fiabilidad	61
4.2	Resultados descriptivos de las variables	62
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	64
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	70
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	71
4.6	Procedimientos correlacionales	71
CAPÍT	TULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1	Discusiones	78

ANEXOS				
REFERENCIAS				
5.3	Recomendaciones	82		
5.2	Conclusiones	80		

#### LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable engagement.
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral.
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario del engagement.
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario del desempeño laboral.
Tabla 5	Tabla de escala de alfa de Cronbach.
Tabla 6	Tabla de escala correlación de Rho de Spearman.
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de engagement.
Tabla 8	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.
Tabla 9	Resultados de fiabilidad del cuestionario de engagement.
Tabla 10	Resultados de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral.
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable engagement.
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión vigor.
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión dedicación.
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión absorción.
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión habilidades/capacidades
Tabla To	/necesidades/rasgos.
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión comportamiento.
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión metas y resultados.
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre engagement
Tabla 19	y desempeño laboral.
Tabla 20	Resultado de la prueba de normalidad de engagement y desempeño
i abia 20	laboral.
Tabla 21	Resultado de correlación entre engagement y el desempeño laboral.
Tabla 22	Resultado de correlación entre vigor y el desempeño laboral.
Table 22	Resultado de correlación entre la dimensión dedicación y el
Tabla 23	desempeño laboral.
Tabla 24	Resultado de correlación entre la absorción y el desempeño laboral.

#### **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1	Ciclos del engagement.					
Figura 2	Análisis porcentual de la variable engagement.					
Figura 3	Análisis porcentual de la variable desempeño laboral.					
Figura 4	Análisis porcentual de la dimensión vigor.					
Figura 5	Análisis porcentual de la dimensión dedicación.					
Figura 6	Análisis porcentual de la dimensión absorción.					
Figura 7	Análisis porcentual de la dimensión habilidades/capacidades					
	/necesidades/ rasgos.					
Figura 8	Análisis porcentual de la dimensión comportamiento.					
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión metas y resultados.					
Figura 10	Análisis descriptivo porcentual de los resultados de la relación entre					
	engagement y desempeño laboral.					
Figura 11	Gráfico de dispersión de las variables engagement y desempeño					
	laboral.					

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA TÉCNICA E INFORMÁTICA DEL INEI, SEDE CENTRAL, LIMA – 2022

OMAYRA LILIANA HOYOS TAPIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre el engagement y el

desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI,

sede central, Lima. La investigación es tipo básica, nivel correlacional, diseño no

experimental, enfoque cuantitativo y una población constituida por 30 trabajadores.

La técnica empleada para recoger datos fue la encuesta y los instrumentos aplicados

estuvieron conformados por 18 ítems para la prueba de engagement y 18 ítems para

la prueba de desempeño laboral. Por otro lado, se determinó que los cuestionarios

presentan un nivel altos niveles de fiabilidad, cuyos resultados de alfa de Cronbach

fueron de 0,913 para el cuestionario de engagement y 0,834 para el cuestionario de

desempeño laboral. Los resultados demostraron una relación positiva moderada

entre las variables engagement y el desempeño laboral demostrado mediante un

coeficiente Rho Spearman de 0,578 con significancia del 0,000, estos resultados

indican que en la medida en que se incremente el nivel de engagement de los

trabajadores mejorará el desempeño laboral. Finalmente, estos resultados permiten

recomendar la implementación de un plan de engagement en el Instituto Nacional

de Estadística e Informática.

Palabras clave: engagement, desempeño laboral, gestión de personas.

ENGAGEMENT AND JOB PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE INEI TECHNICAL AND COMPUTER OFFICE, HEADQUARTERS, LIMA - 2022

OMAYRA LILIANA HOYOS TAPIA

**AUTONOMOUS UNIVERSITY OF PERU** 

**ABSTRACT** 

The objective of the thesis was to establish the relationship between engagement

and job performance of workers at the technical and IT office of INEI, headquarters,

Lima. The research is basic type, correlational level, non-experimental design,

quantitative approach and a population consisting of 30 workers. The technique used

to collect data was the survey and the instruments applied were made up of 18 items

for the engagement test and 18 items for the job performance test. On the other hand,

it was determined that the questionnaires have a high level of reliability, whose

Cronbach's alpha results were 0.913 for the engagement questionnaire and 0.834

for the job performance questionnaire. The results showed a moderate positive

relationship between the engagement variables and job performance demonstrated

by a Rho Spearman coefficient of 0.578 with a significance of 0.000, these results

indicate that to the extent that the level of engagement of workers increases, job

performance will improve. Finally, these results allow us to recommend the

implementation of an engagement plan at the National Institute of Statistics and

Informatics.

**Keywords:** engagement, job performance, people management.

#### INTRODUCCIÓN

Es indiscutible que en un entorno donde predomina el cambio, para toda empresa es fundamental el compromiso de los trabajadores, ello se ve reflejado en el entusiasmo hacia su trabajo, identificación con la empresa y su labor, inmersión en la tarea, pasión y capacidad de generar recursos y resolución de problemas. Asimismo, el desempeño laboral como rendimiento general del trabajador es clave para que la organización logre sus objetivos y metas establecidos y por consiguiente el éxito, planteándose así, el engagement como estrategia orientada a elevar el desempeño laboral.

El problema general planteado en la investigación es ¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e Informática del INEI, Lima - 2022?

Por otro lado, se tuvo como objetivo general de la investigación establecer la relación entre el engagement y el desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e Informática del INEI, Lima - 2022.

La hipótesis alterna consiste esta formulada en función de la existencia de la relación entre la engagement y desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e Informática del INEI, Lima - 2022.

Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación positiva moderada entre las variables engagement y desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e Informática del INEI, Lima - 2022.

La investigación está sistematizada en cinco capítulos, los cuales se detallan en los siguientes párrafos:

En el capítulo I, se presenta la realidad problemática a nivel nacional, mundial y local, sobre la que se origina el estudio, posteriormente se redactó la justificación e

importancia de la realización de la investigación, luego se desarrollaron los objetivos generales y específicos del estudio, y finalmente, se expusieron las restricciones halladas durante la realización de la investigación.

En el capítulo II, es expuso el marco teórico que comprende una revisión sistemática de los antecedentes nacionales e internacionales, luego se desarrollaron las bases teóricas científicas de las variables y finalmente, la definición conceptual de los términos utilizados en las bases teóricas.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación que comprende el tipo y diseño del estudio, la identificación de la población y muestra objeto de estudio, luego se formularon las hipótesis de investigación, así como su operacionalización de las variables, asimismo, se identificaron la descripción de los métodos y técnicas de investigación, para finalmente, explicar el procesamiento estadístico de los datos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de los datos que comprende el análisis de validación interna y sus niveles de consistencia interna, luego se desarrollaron los resultados descriptivos de las variables como sus dimensiones, asimismo, se desarrolló la prueba de normalidad de las variables, para finalmente realizar la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, en el capítulo V, se desarrollaron las discusiones de los resultados, las conclusiones obtenidas en el estudio, se brindaron las recomendaciones y se detalla el material bibliográfico y documentos empleados para la realización de la investigación.

## CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Realidad problemática

Sin lugar a duda, el papel que desempeña el recurso humano dentro de las organizaciones es altamente relevante para el logro de objetivo y éxito dentro de casi cualquier organización. El engagement implica el involucramiento, compromiso y conexión de las personas a tal nivel que promueve una actitud de disfrute en el trabajo. Por otro lado, el desempeño laboral es entendido como la consecuencia obtenida al finalizar una tarea o acción dentro del trabajo. En este sentido se puede señalar que un nivel adecuado de engagement constituye un factor relevante para promover la mejora en el rendimiento de la empresa.

En la actualidad, se desarrolla una era digital siendo la incorporación de nuevas tecnologías algo creciente e inminente frente a lo cual cada vez más ámbitos de la vida del ser humano, asimismo las empresas e instituciones deberán continuar adaptándose para lograr mantener e incrementar el compromiso emocional e intelectual de los colaboradores. Existiendo aun rezagos de la pandemia por el virus COVID-19, es innegable considerar al cambio como un factor inminente e imprevisible que ha dado lugar a nuevas metodologías y maneras de hacer las cosas exigiendo la adaptabilidad constante de las organizaciones.

En el contexto mundial, según el Informe sobre la situación del trabajo mundial realizado por Gallup (2022) en Estados Unidos y Canadá, solo el 33% de los trabajadores están involucrados con la institución donde laboran, mientras que, en Europa, únicamente el 14% de los trabajadores se encuentra realmente involucrado en el trabajo. Lo cual se encuentra relacionado con cargas de trabajo poco clara e inmanejable, falta de cooperación, liderazgo inadecuado debido a la poca comunicación con los gerentes y falta de apoyo y presión. De igual manera, en Europa Vargas (2021) indica que en el informe de Great Place to Work se señala que solo el

52% de los colaboradores considera como positiva su experiencia dentro del ámbito laboral ello a causa de falta de cooperación, trabajo en equipo e inadecuado ambiente laboral.

A nivel Latinoamérica según Vargas (2021) basado en el informe de Great Place to Work indica que el 60% de colaboradores manifiesta experimentar una experiencia positiva en el trabajo, ello a causa de un liderazgo inadecuado, percepción negativa del líder. Asimismo, Gallup (2022) basado en el Informe sobre la situación del trabajo mundial realizado a nivel Latinoamérica y el Caribe, concluye que solamente el 23% de los colaboradores están comprometidos con la entidad donde trabajan, ello refleja un liderazgo inadecuado que lejos de incrementar el involucramiento del personal genera insatisfacción en el ámbito laboral. Se observa también en dicho estudio que solo un 7% de los trabajadores se siente conforme en el trabajo, a causa principalmente de comunicación carente o inadecuada, así como falta cooperación existente.

En el contexto nacional, según el informe sobre el desempeño laboral elaborado por Consultora Dench y publicado en el diario El Comercio (2021) se indica que el 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta, el el 73% de los trabajadores peruanos manifiesta su deseo de cambiar su empleo actual y empresa donde laboran. Ello se debe a que, en este contexto, el 26% expresa que principalmente seria motivado por el estrés y agotamiento, asimismo, el 24% señala que renunciaría por mal clima y cultura en la empresa donde trabajan, asimismo el 46% de los trabajadores manifiesta no haber recibido ningún reconocimiento, agradecimiento o felicitación por parte de la empresa empleadora. Evidenciando que dichas instituciones no han promovido adecuadamente el grado compromiso del trabajador con la empresa y sus labores que permitan mantener la

conexión y disfrute de sus labores en cualquier contexto. Ello refleja la necesidad que existe en la actualidad de elevar el nivel existente de involucramiento de los trabajadores adentro de las empresas.

Dentro del Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI), dentro de la Oficina Técnica de Informática (OTIN) se observan diversas dificultades en múltiples ámbitos. Respecto al trabajo en equipo, es muy escaso, asimismo en la institución no se promueve la integración del personal o formación de grupos de trabajo. Se identifica falta de promoción de la institución para incrementar o especializar las habilidades y competencias de los trabajadores mediante cursos o talleres, sin tomar en cuenta además que el INEI tiene además su propia escuela (ENEI).

Respecto al liderazgo, no se identifica una adecuada influencia del jefe en los trabajadores hacia el logro de objetivos e integración, ya que demuestra poca empatía, accesibilidad y poca comunicación con los trabajadores. En la institución no hay mecanismos de promoción a la iniciativa, creatividad o nuevas ideas que permitan al trabajador desarrollar su potencial en el cargo. Predomina la falta de conocimiento de los trabajadores sobre su cargo o puesto, así como bajo conocimiento de la institución. Actualmente, no se aplican estándares o especificación las actividades a desarrollar el cargo. Ello aunado a un carente equipamiento y mantenimiento de este para la ejecución del trabajo asignado, lo cual es una limitante en las condiciones laborales del trabador para poder cumplir con su trabajo de manera adecuada. Carencia de un espacio personal de trabajo, ello se da debido a que cuando el personal es contratado, por lo general (siempre que no sea un cargo relativamente importante en el momento) no se le asigna un área de trabajo si no que el mismo debe ubicarse y buscar su propio espacio de trabajo e implementos básicos (computadora, silla y mesa), interfiriendo en el cumplimiento de las tareas que pertenecen a su cargo.

Asimismo, se observa la existencia de una débil comunicación e integración, en la cual no hay claridad en los objetivos, la misión y la visión de la empresa; así como falta de sinergia al buscar cada uno objetivos individuales y no los organizacionales, él se evidencia en quejas, incertidumbre, chismes, conformismo, desmotivación, entre otros.

De acuerdo con los previamente expuesto, existe un entorno predominantemente negativo donde el trabajador lejos de centrarse enteramente en realizar óptimamente su trabajo debe lidiar con factores que afectan su nivel de compromiso e involucramiento con la institución.

Mediante la presente investigación, se busca determinar la relación entre la el engagement y el desempeño laboral, para proponer opciones viables de aplicación en la institución para mejorar la problemática descrita anteriormente.

#### Problema general

¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022?

#### Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el vigor y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022?

¿Qué relación existe entre la dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022?

¿Qué relación existe entre la absorción y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022?

#### 1.2. Justificación e importancia de la investigación

Siendo el factor humano un elemento de alta relevancia para el desarrollo, sostenimiento y éxito de toda organización, mediante el engagement se logra elevar

los niveles de compromiso, conexión emocional con la empresa impulsando mayor productividad lo cual se refleja en mayor rentabilidad de las empresas.

El estudio contribuye a incrementar vínculo, compromiso y disfrute en el trabajo, permitiendo ser transformado en una actividad grata, emocionante y desafiante pudiendo así lograr mayor éxito en la ejecución de sus tareas y actividades dentro de la institución. Debido a que en la actualidad existen pocas investigaciones similares aplicadas a instituciones del estado, la presente investigación colabora a la comunidad académica ampliando los conocimientos sobre engagement y su conexión con el desempeño laboral en este tipo de entidades, siendo los hallazgos aplicables asimismo a otras empresas.

Justificación teórica. El presente estudio proporciona información teórica valiosa sobre el engagement y el desempeño laboral buscando con ello contribuir y expandir el conocimiento actual sobre dichos conceptos. Para el estudio sobre el engagement, se empleó los aportes teóricos de Cárdenas y Jaik (2014) y en el desempeño laboral, se hace referencia a las contribuciones teóricas de Chiavenato (2009).

Justificación práctica. El estudio investiga la relación entre el engagement y desempeño laboral, frente a la problemática existente que presenta la necesidad de mejora del desempeño vigente de los colaboradores de oficina técnica e informática del INEI, por lo cual se brindan estrategias y se presenta una propuesta de mejora en la institución.

Justificación metodológica. Desde este punto se aporta con la estandarización de dos cuestionarios de recolección de datos en escala de Likert, empleándose para el engagement la adaptación del cuestionario UWES y se aportó con la elaboración del cuestionario de desempeño laboral, permitiendo evaluar la relación entre las dos

variables, considerando las dimensiones que las componen, para la consecución de los objetivos se emplearon métodos e instrumentos, realizando la presentación de los resultados a través de gráficos y tablas. Para la contratación de hipótesis se empleó el estadístico Rho Spearman para determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral de oficina técnica e informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

#### 1.3. Objetivos de la investigación: general y específico

#### Objetivo general

Establecer la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022.

#### Objetivos específicos

Establecer la relación entre el vigor y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022

Establecer la relación entre la dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022

Establecer la relación entre la absorción y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022

#### 1.4. Limitaciones de la investigación

Debido al número reducido y escaso de investigaciones internacionales donde se desarrollen ambas variables tanto engagement como desempeño laboral, la explicación del marco teórico tuvo que se contar con opciones reducidas.

A nivel teórico, el engagement es un concepto aun en desarrollo y formación, por ello la bibliografía es escasa, por lo cual encontrar teorías específicas que lo desarrollen fue un factor de restricción en el presente estudio. Debido a la actual coyuntura no es posible acceder a bibliotecas físicas con normalidad, por lo cual, la

mayoría de información ha sido obtenida de manera virtual. Asimismo, debido a que el término engagement es aún emergente, la bibliografía es escasa, encontrado la información de manera esparcida, teniendo que recurrir a publicaciones e investigaciones relacionadas que apoyen la investigación.

# CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de estudios

#### Antecedentes internacionales

Terán (2019) en su investigación titulada Engagement como factor que influye en el desempeño laboral de un área comercial de una institución de educación superior de la cuidad de Quito, tuvo como objetivo determinar el impacto del engagement en el desempeño laboral y comprender las dimensiones que lo determinan. La investigación tiene un enfoque cualitativo con un diseño de teoría fundamentada, mediante los resultados de la prueba UWES (Ultretch Work Engagement Survey) y de alcance exploratorio. La muestra utilizada es por conveniencia y se compone de 19 personas. La investigadora llegó a la conclusión que se demuestra la vinculación entre el engagement y desempeño laboral como impulsor del desempeño laboral, ya que promueve el incremento de energía, buen ambiente de trabajo, colaboración e integración además diversifica y hace más entretenidas las labores reduciendo el estrés, beneficiando el óptimo desempeño laboral y el logro de metas.

Juárez (2021) en su tesis titulada *Relación de la interacción trabajo-familia*, engagement en el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de una entidad paraestatal en la Ciudad de San Luis Potosí, tuvo como objetivo determinar la relación entre trabajo-famillia, engagement en el trabajo y desempeño laboral en los trabajadores de una entidad estatal. Siendo un estudio de tipo descriptivo y correlacional de diseño transversal. La muestra empleada fue de 138 trabajadores. Llegado a la conclusión que existe una correlación entre las variables recomendándose continuar con el estudio de las variables asimismo seguir aplicando el análisis en otras instituciones públicas. La investigación aporta indicando que se debe seguir desarrollando el engagement en todas las instituciones del país,

contribuyendo a incrementar el conocimiento de este como promotor del mejor rendimiento y desempeño de los trabajadores, considerando también en parte como un derecho humano incentivar la pasión por el trabajo y bagaje anímico y mental como impacto positivo en la vida laboral.

Knight et al. (2019) en su artículo denominado "Las intervenciones de compromiso laboral pueden ser eficaces: una revisión sistemática", tuvo como objetivo condensar intervenciones del compromiso en el trabajo y brindar información para futuras investigaciones. La investigación es de tipo cualitativo y presenta una metodología estándar de revisión sistemática. La investigación concluye que las organizaciones actuales requieren de personal altamente comprometido para mantener la competitividad. Por otro lado, el engagement o compromiso laboral está asociado con importantes resultados individuales y organizacionales (por ejemplo, salud y bienestar de los empleados, desempeño). Mediante esta reseña se aporta al conocimiento en el sentido en que las intervenciones pueden ser un medio efectivo para mejorar el nivel de engagement en las empresas, para ello se sugiere evaluar la necesidad de la internación antes de la implementación, asimismo analizar cuáles son los impulsores del compromiso o engagement laboral, siendo que se debe analizar el estado presente, causas inherentes al compromiso deficiente, adecuando las medidas alineándolas con el contrato de trabajo del colaborador, para ello se sugiere un sólido apoyo de los directivos quienes también deben participar de la intervención para mejore resultados.

Vásquez et al. (2021) en su artículo denominado "Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile", se tuvo como finalidad determinar si la confianza organizacional y el work engagement desempeñan una tarea mediadora entre el

liderazgo transformacional y el desempeño laboral. El diseño aplicado a la mencionada investigación es de tipo descriptivo y de corte transversal no experimental, por cuanto se mide una sola vez y las variables no se alteran, asimismo la muestra empleada se conforma de 201 trabajadores. Se concluye la existencia de un vínculo positivo de mediación entre la confianza organizacional y work engagement con el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, demostrando la validez del modelo, donde una organización será más positiva y con bienestar mediante los recursos y prácticas de los mismo se logra trabajadores y resultados organizacionales más positivos en la empresa. Asimismo, dicha investigación contribuye a determinar el liderazgo transformacional como elemento relevante para impulsar la satisfacción de los empleados en el trabajo realizando un buen desempeño laboral, siendo uno de los pocos trabajos que estudia las variables conjuntamente, permitiendo los resultados potenciar el liderazgo transformacional como un medio para mejorar el work engagement y el desempeño laboral.

#### Antecedentes nacionales

Chanduvi (2021) en su tesis denominada Engagement y desempeño laboral en la gerencia regional de educación de Lambayeque, se tuvo como finalidad establecer el nivel de relación que presenta el engagement con el desempeño laboral en la gerencia regional. La investigación es tipo no experimental, transaccional y correlacional y se consideró una muestra de 100 trabajadores con características similares. En dicha investigación se llega a la conclusión que existe una relación positiva y altamente fuerte entre engagement y desempeño laboral, mediante el coeficiente de Pearson de 0,984 siendo significativa con un p<0,05. Asimismo, las dimensiones del engagement demuestran una correlación fuerte y positiva con el desempeño laboral, siendo así la correlación entre vigor y desempeño laboral del

0,941 con un nivel de significancia es 0,000 (menor de 0,01), la dedicación muestra asimismo un nivel fuerte de correlación con 0,952 y la variable absorción presenta una correlación del 0,954 evidenciando una significativa correlación entre las variables. La tesis brinda su aporte en el sentido en que sugiere implementar un plan de acción de engagement a fin de lograr elevar el desempeño laboral al haberse corroborado que las variables tienen relación positiva directa.

Mendoza y Gutiérrez (2017) en su tesis titulada Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que presenta el engagement y el desempeño laboral del personal. La investigación es de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, además se consideró una muestra de 194 colaboradores del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Se concluye que el engagement se relaciona de forma positiva y significativa en un 89.6% con el desempeño laboral de la institución, asimismo, las dimensiones vigor presenta correlación de 0,913, dedicación 0,900 y absorción evidencia correlación de 0,885, evidenciando correlación directa entre las variables. Dicha investigación realiza una contribución al evidenciar que, para la institución correspondiente, existe una relación significativa entre engagement y desempeño de los colaboradores. Se halló que la dimensión vigor puede estar relacionada con factores personales con la familia, aspiraciones, ambiciones y recursos organizacionales, la dimensión desempeño puede estar relacionada con otros elementos como normas, funciones, sanciones, etc., asimismo, para la variable absorción puede estar influenciada por los horarios de trabajo provocando estrés, ambiente de trabajo y recursos.

Bravo (2021) en su tesis titulada Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red Salud Chepén 2020, desarrollada con el objetivo de

establecer el nivel de relación existente entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución. Este estudio es de tipo básica, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. La muestra empleada se conformó de 195 colaboradores, aplicando un muestreo probabilístico aleatorio simple, utilizando como técnica de recolección la encuesta mediante el cuestionario de UWES y el cuestionario de desempeño laboral de Koopmans. En dicha investigación se concluye que hay una relación positiva y significativa entre el engagement y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0.804 y un nivel de significancia p<0.01, determinando una relación positiva entre las dimensiones vigor 0.801 con un nivel de significancia p <0.01, dedicación 0.805 teniendo un nivel de significancia p <0.01, y la absorción 0.773 con un nivel de significancia p <0.01 con el desempeño laboral. Dicha investigación aporta al conocimiento en el sentido en que se evidencia el vínculo cierto entre engagement y desempeño laboral identificándose factores y características sociodemográficas que permitan un mejor desempeño del trabajo, se sugiere asimismo un proyecto para elevar el engagement y promover el involucramiento de los trabajadores en la institución.

Calla (2019) en su tesis denominada Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Royal Knit S.A.C Año 2017, tuvo como objetivo establecer la relación que presenta el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución en estudio. La investigación es de metodología cuantitativa, tipo correlacional de análisis trasversal no experimental. La muestra estuvo conformada por 13 trabajadores que tienen funciones relevantes dentro de la organización. Se concluye, asimismo, que existe una fuerte relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores brindando un resultado de 0.644 de coeficiente de correlación de Pearson representando una correlación

fuerte. Asimismo, las dimensiones de vigor, presenta una correlación de 0.640 con nivel de significancia de 0,018, la dedicación presenta correlación positiva de 0.572 con nivel de significancia del 0.041 y la dimensión absorción presenta correlación de 0.637 con un nivel de significancia de 0.019 con el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación aporta resaltando la importancia del engagement para el desempeño en el trabajo por lo cual es sugerido el incremento del engagement dentro de la institución mediante la implementación de un programa de compromiso.

Silva (2021) en su tesis titulado *El engagement y su relación con el desempeño de la empresa Virú S.A – Planta Virú*, desarrollado con la finalidad de establecer la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Dicha investigación fue de tipo correlacional, la población y muestra estuvieron conformadas por 320 colaboradores. La conclusión establece que existe una correlación positiva moderada entre el engagement y el desempeño laboral, mediante un resultado en el coeficiente Rho de Spearman de 0.677 con un nivel de significancia de 0,000 para los operarios de la empresa y un coeficiente de correlación de 0,740 con significancia del 0,000 para los empleados. La investigación contribuye al establecer una relación positiva y significativa entre las variables coincidiendo con otros trabajos de investigación considerados teniendo en cuenta que se aplicaron diferentes instrumentos, siendo así que a mayor nivel de engagement, ello promoverá el incremento del desempeño laboral en la empresa.

Rojas (2021) en su tesis denominada *Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019*, desarrollado con el objetivo de determinar la forma en que el engagement se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. La investigación es de tipo cuantitativo, correlacional no experimental, corte transversal y se consideró una

población y muestra de 50 colaboradores de la empresa. En dicha investigación se concluye que existe una relación positiva baja con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,367 entre las variables engagement y desempeño laboral, asimismo, para la dimensión vigor, de obtiene un coeficiente de correlación positivo bajo de Pearson de 0,275, la dimensión dedicación obtiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0,418 y la absorción presenta un coeficiente de 0,312 siendo igualmente positivo bajo y significativo. Mediante el mencionado estudio, se aporta al considerar al vigor como vinculado al manejo personal de la motivación y los medios que disponen los trabajadores, asimismo, se establece la dedicación como una dimensión directamente vinculada al desempeño, por cuanto mayor sea su nivel, mejor será el resultado obtenido dentro de las funciones del colaborador. Por otro lado, se propone implementar actividades para incrementar la absorción de los trabajadores para así elevar el disfrute y enfoque del trabajador y disminuir la rutina.

#### 2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

#### 2.2.1. Bases teóricas del engagement

Cárdenas y Jaik (2014) señalan que el término engagement es aún reciente, por lo que su concepto se encuentra aún en formación, siendo la investigación mayor en países europeos, mientras que en otros lugares la información se encuentra diseminada entre investigaciones afines. El origen del engagement como concepto, se puede determinar mediante dos disciplinas fundamentales que determinaron su nacimiento: la filosofía y la psicología.

Los antecedentes filosóficos del engagement se encuentran vinculados al término eudaimonía o felicidad, presentado en el libro *La gran ética* de Aristóteles, donde se presenta la jerarquía de valores encontrándose en la cúspide de la misma, la felicidad, entendida como un estado espiritual y mental del individuo vinculado a la

alegría o placer. Se reconoce que el ser humano tiende hacia la felicidad, siendo así que comprende actuar bien y vivir bien, siendo aplicada en la práctica y constituyendo el carácter propio y modo de vida de la persona; lo antes descrito se ve claramente reflejado en el concepto de engagement.

Los antecedentes psicológicos se encuentran en la psicología positiva de Maslow, como impulsor de la psicología humanista y creador de la jerarquía de necesidades impulsoras y de crecimiento del ser humano. Siendo así que el engagement se relaciona con las necesidades de seguridad, pertenencia, reconocimiento y autorrealización.

El surgimiento del engagement señalan Cárdenas y Jaik (2014) se origina en 1990 con William Kahn, donde se realizan investigaciones a personas de bajos recursos que presentan problemas y muestra alternativas para superarlos, siendo el término engagement vinculado al compromiso, donde las personas vuelcan su cuerpo, mente, de conciencia y emociones hacia la tarea que realizan. Luego, en 1997, Maslach y Leiter, investigan el burnout como agotamiento mental y plantean la interrogante de cómo podrían lograr que los trabajadores se dediquen y vinculen a sus labores, así surge el engagement como el concepto que se opone al burnout mediante el cual se logran resultados positivos para los colaboradores mediante el enganche psicológico al trabajo. Siendo así que el término engagement aún está en desarrollo mediante diversas investigaciones de campo, evidencias y reflexiones en el campo teórico.

López y Chiclana (2017) indican que a medida que van transformándose las necesidades de los colaboradores, coetáneamente con las modificaciones de la sociedad durante los siglos XX y XXI, siendo así que adicionalmente a los requerimientos técnicos y formativos demandados en los trabajadores, se incrementa

esencialmente la necesidad de involucramiento y compromiso de estos, mayor energía, tolerancia a la frustración, autocontrol y equilibro a nivel psicológico de los colaboradores. De esta manera, de incrementa la preocupación por la salud y situación mental del trabajador, originándose en los años noventa, así la organización Gallup es la primera en citarlo como una construcción psicológica referida a un estado mental valorable realizando estudios en los trabajadores de las empresas consultadas para promover la mejorar del desempeño de las empresas.

#### 2.2.1.1. Definiciones del engagement.

Cárdenas y Jaik (2014) indican que el engagement consiste en el involucramiento o dedicación mediante el cual los trabajadores manifiestan naturalmente una vinculación integra física, emocional y psicológica dentro de la tarea que ejecutan en la empresa. Está relacionado con la ilusión, motivación, vínculo de energía y capacidad de afrontar requerimientos en el trabajo.

Salanova y Schaufeli (2009) determinan el término engagement a manera de un estado psicológico cierto y beneficioso mediante el cual el colaborador posee altos niveles de dedicación, vigor y absorción, demostrando concentración, entusiasmo y satisfacción por el trabajo realizado. Siendo que el concepto de engagement hace referencia al nexo psicológico de los trabajadores con sus labores, demostrando así un excelente trabajo en las empresas o instituciones

López y Chiclana (2017) señalan que término inglés engagement hace referencia al compromiso o involucramiento, siendo así que el término psicológico define una situación mental determinada mediante escalas predeterminadas, encontrando sus orígenes y vinculación con las ciencias empresariales, ciencias psicológicas, análisis de las relaciones laborales y cultura organizacional.

Se puede considerar entonces, que el engagement consiste el estado mental

mediante el cual se genera compromiso o involucramiento del individuo hacia su trabajo, presentando alto nivel de vigor, dedicación y absorción y sintiendo entusiasmo y satisfacción por la labor realizada generando inclusive sus propios recursos en el trabajo.

#### 2.2.1.2. Importancia del engagement.

Bakker et al. (2011) señalan que la creciente relevancia por los estudios en el concepto de engagement, se debe a que permite pronosticar el desempeño laboral, existiendo un nexo cierto entre el engagement y el desempeño laboral, por lo siguiente: los empleados experimentan emociones positivas, mejor situación de salud, producir sus propios medios o recurso laborales y el involucramiento se puede transmitir al entorno y demás colaboradores.

Salanova y Schaufeli (2009) resaltan la relevancia del engagement por las siguientes razones:

- Permite que los trabajadores tengan un óptimo rendimiento laboral.
- Favorece el crecimiento personal y la concreción del máximo potencial del empleado.
- Involucra el compromiso mental del colaborador
- Comprende el involucramiento físico (estilo de vida saludable y correcto estado físico).
- Permite el desarrollo de competencias como vitalidad, energía, dedicación, motivación y la abstracción en el trabajo.
- Actualmente las organizaciones requieren de personal engaged (comprometido) que manifiesten intención de aprender y crecimiento.

#### 2.2.1.3. Factores que originan el engagement.

Cárdenas y Jaik (2014) indican que el nexo psicológico que implica el

engagement, puede ser causado por los medios brindados al trabajador, tales como retroalimentación, independencia, ayuda general; y los medios individuales como autoconfianza, capacidad de esparcir y transmitir las emociones y la autorregulación permiten avivar y fomentar las labores en el trabajo. De las mencionadas se destaca la autoeficacia como un elemento que es a la vez causa como consecuencia del engagement, ya que por un lado refuerza el autoconcepto del empleado y por otro refuerza las creencias de autoeficacia del trabajador, así la autopercepción de la eficacia individual se vincula al bienestar mental y ello origina el engagement en trabajo.

De acuerdo con lo señalado con anterioridad, los factores que originan el engagement son los siguientes:

#### A. Medios externos.

- Retroalimentación. Proceso de generar respuesta positiva a un mensaje generado, por lo general presenta dentro de un proceso, es también llamado feedback.
- Independencia. Autonomía mediante la cual no se tiene ninguna clase de intervención externa para actuar.
- Ayuda general. Cooperar o asistir disminuyendo el trabajo de alguien de manera desinteresada.

#### B. Recursos internos.

- Autoconfianza. Seguridad hacia sí mismo respecto a cualidades específicas o determinadas situaciones, preferentemente difíciles.
- Capacidad de transmitir emociones y energía. Cualidad de hacer llegar a alguien emociones y energía.
- Autorregulación. Acto de generar sus propios pensamientos, sentimientos,

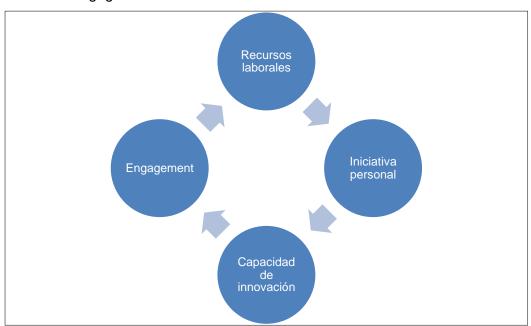
actos que permitan el control de uno mismo y la consecución de metas establecidas.

#### 2.2.1.4. Ciclos del engagement.

Bakker et al. (2011) menciona que los empleados engaged pueden producir sus propios medios para el desarrollo de sus labores, siendo así que los mismos pueden iniciar un ciclo de ganancias, existiendo un proceso correlativo que según lo que se describe a continuación;

Figura 1

Ciclos del engagement



De esta manera, los recursos laborales son impulsores del engagement y la iniciativa, y con el paso del tiempo, el engagement y la iniciativa del trabajador promueven más recursos. Los colaboradores engaged o comprometidos, pueden crear sus propios recursos individuales y para el trabajo, mantienen su propio vigor, y dedicación, generándose así un ciclo de beneficios del engagement.

Ello se evidencia en un estudio realizado por Hakanen en el año 2008 denominado Espirales de ganancia positiva en el trabajo: recursos laborales y

comportamiento proactivo, donde se observa que habiendo estudiado durante tres años un panel de 2555 dentistas finlandeses, se observa claramente una cadena de beneficios, donde:

- Se brindan medios otorgados en el trabajo.
- Se produce la iniciativa individual del colaborador.
- Se genera un efecto positivo en la competencia innovadora del trabajador a través del tiempo.
- Se establece un efecto beneficioso en el engagement, pudiendo así pronosticar los recursos laborales posteriores.

#### 2.2.1.5. Modelo teórico de engagement de Salanova y Schaufeli.

Cárdenas y Jaik (2014) señalan que, si bien no hay una teoría concreta que explique el engagement, se pueden mencionar dos patrones teóricos del engagement:

#### A. Modelo DRL de Bakker y Demerouti.

El modelo de demanda y recursos laborales consiste en una pauta donde existen 2 hitos de la realidad en el trabajo. El bienestar en el trabajo o engagement y el malestar en el trabajo o burnout, estando ambos términos en extremos opuestos de una misma realidad, teniendo en cuenta una visión integral de las misma.

En este sentido, cuando las demandas no son satisfechas se produce el burnout (implica un deterioro de la salud) y cuando se responde a las necesidades, se guía hacia el engagement. Las demandas pueden ser de clase material, mental, físicas, familia, trabajo, cualitativas. Siendo así que el engagement conlleva al agotamiento, autopercepción de ineficacia y apartamiento de las tareas laborales; en el extremo opuesto encontramos el engagement, donde los trabajadores usan y generan sus propios recursos respondiendo a las exigencias laborales.

#### B. Modelo JD-R de Bakker y Leiter.

Señala que el engagement se pronostica en base a los recursos en el trabajo o recursos individuales o propios. Dentro de los recursos personales encontramos la independencia, apoyo general, feedback del cargo, tipos de enfrentamiento al estrés y clima organizacional. Los recursos individuales comprenden la autovaloración, capacidad de influenciar en el entorno, entusiasmo, ilusión por el trabajo y asertividad.

De esta manera, los recursos del trabajo, aunados con los medios propios del trabajador y el activo subjetivo o mental de los empleados permiten responder a los requerimientos y benefician al engagement lo que se manifiesta en la energía, vinculación e inmersión, impactando beneficiosamente en el rendimiento en el trabajo.

# 2.2.1.6. Dimensiones del engagement.

#### A. Vigor.

En concordancia con Cárdenas y Jaik (2014) el vigor consiste en gran cantidad de energía en el trabajo, los colaboradores con vigor son firmes y perseverantes, no se rinden ante los obstáculos, tampoco se cansan con facilidad o rapidez; representa la parte actitudinal y dinámica del engagement.

Los indicadores de considerado en la dimensión vigor para el desarrollo de esta investigación son:

- Energía. Poder de generar el resultado esperado en los actos realizados, asimismo, la capacidad de concretar una labor determinada.
- Automotivación. Consiste proceder de un determinado modo o despertar el interés por algo por influencia interna de la persona.
- Perseverancia. Es permanecer constante hasta la consecución de aquello que se inició.

#### B. Dedicación.

Esta dimensión, se refiere a la implicación y vinculación con el trabajo, también el sentimiento de orgullo hacia las tareas en el trabajo. Consiste en ocuparse intensamente en un trabajo o actividad. Es el aspecto emocional del engagement

Los indicadores de considerado en la dimensión dedicación para el desarrollo de esta investigación son:

- Entusiasmo. Farias (2016) señala que se encuentra dentro de la afectividad positiva que implica el engagement.
- Orgullo. Farias (2016) menciona que, en la estima por el trabajo se ubica dentro de las categorías de afecto positivo
- Identificación. Farias (2016) indica que se refiere a la implicación en el trabajo,
   es decir el nivel en que la persona se solidariza mentalmente con sus tareas y
   se siente parte de ellas, y la relevancia que le dan al trabajo como parte de la
   imagen propia del individuo.

#### C. Absorción.

Consiste en la concentración y enfoque pleno, así como la satisfacción por el trabajo, siendo así que se desea continuar con las labores y se produce una percepción que el tiempo transcurre más velozmente, es una experiencia vinculada al tiempo que incluye un estado de flujo y de experiencia inmejorable y agradable, donde la atención se concentra totalmente en el trabajo.

Los indicadores de considerado en la dimensión absorción para el desarrollo de esta investigación son:

 Abstracción. Se refiere a un estado ideal de atención concentrada, mente despejada e integración física y mental, donde la persona se abstrae totalmente del entorno

- Tiempo. Dentro del concepto de absorción, el tiempo, entendido como la duración de las cosas, siendo así que durante la absorción se produce una sensación de alteración del tiempo y disfrute interno, ligado al concepto de flow o flujo.
- Satisfacción. Consiste en el afecto o apego hacia el trabajo en sí mismo, es valorado como una creencia vinculada al conocimiento, as la vez involucra sentimientos de comodidad, paz, tranquilidad y relajación.

# 2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

Padilla (2022) menciona que los antecedentes del desempeño los encontramos en la religión en Egipto, Asia o Israel, al momento de determinar el cumplimiento de los fieles y el destino sus almas imponiendo castigos o premios. Posteriormente, surge la evaluación del desempeño en 221-265 A.C. con los emperadores de la dinastía Wei, quienes tenían a un *valuador imperial* que analizaba la productividad de los miembros de la corte, siendo así que la evaluación del desempeño se aplicaba a área como la educación y milicia. En la Grecia clásica, Pitágoras realizaba estimación del rendimiento de sus alumnos. En la edad media se evaluaba a los alumnos y dicho acto era de carácter público. A partir del siglo XVII, se empiezan a aplicar lineamientos estandarizados en el campo escolar. En 1880, el gobierno de estados unidos unas fichas de evaluación de los empleados.

El concepto de evaluación del desempeño en el campo empresarial surge en 1918 con General Motors, quien aplica un sistema de evaluación para determinar la productividad de los trabajadores. Posteriormente, en 1920-1930 surgen empresas que van aplicando procesos para mejorar la productividad y los aportes de los trabajadores. En el periodo de 1949 y 1950, se da la participación e intervención administrativa.

#### 2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral.

El desempeño también es considerado por Chiavenato (2002) como la efectividad de los trabajadores dentro de una empresa operando grandiosamente su trabajo y con agrado laboral. Se destaca en esta definición que las actividades o labores de los colaboradores deben realizarse de manera efectiva, logrando la meta en el tiempo establecido con la mejor calidad y que a su vez, debe existir agrado o comodidad del colaborador al realizarla.

Robbins y Coulter (2010) definen el desempeño como: "El resultado final de una actividad" (p. 403), siendo que no solo se toma en cuenta factores como el tiempo y el cumplimiento de la meta, si no que desempeño es un término que abarca todo ello y más, siendo el resultante de una serie de actividades, no siendo relevante el tiempo o cantidad de tareas que comprenda el desarrollo de tal actividad, el desempeño constituye el resultado último obtenido. Siendo así que los directivos empresariales presentan interés por el desempeño organizacional, como el producto de todas las actividades que se llevan a cabo en la empresa.

Por otro lado, Araujo y Guerra (2007) define el desempeño laboral como la forma en que los integrantes de la empresa trabajan competentemente para obtener resultados y objetivos comunes en base a lineamientos preestablecidos. En este sentido el desempeño se encuentra determinado por los resultados obtenidos quienes componen la empresa y de cómo logran estos objetivos de manera eficiente.

El desempeño laboral consiste en el rendimiento obtenido de una actividad, vinculado al esfuerzo individual o colectivo y cómo los individuos operan para ejecutar de manera óptima y eficiente sus labores, en el tiempo y con la calidad esperada.

#### 2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.

Chiavenato (2007) señala que mediante el desempeño se pueden obtener

resultados finales esperados en la empresa, la expectativa en este sentido se orienta al esfuerzo realizado hacia un desempeño exitoso.

Los trabajadores proporcionan a la organización habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, disposición de aprendizaje y un nivel indefinido de desempeño en del desarrollo de sus tareas. Por otro lado, la empresa indica al colaborador sus tareas y responsabilidades, algunas dentro de sus capacidades y otras que pueden implicar un desafío. Actualmente las empresas más destacadas se orientan a crear una cultura de desempeño en los colaboradores de todos los niveles para lograr resultados positivos. Si las personas estiman su desempeño como factible e imprescindible en la organización, ello las motivará a un mejor desempeño, por ello es importante que exista este tipo de percepción en la empresa (Chiavenato, 2007).

De acuerdo con lo anteriormente señalado, a continuación, se señala la importancia del desempeño laboral:

- Permite determinar los resultados finales de la actividad.
- Involucra a los trabajadores de todos los niveles
- Comprende el resultado de los conocimientos, destrezas y habilidades del trabajador.
- Actualmente se orienta hacia una cultura de desempeño.

#### 2.2.2.3. Objetivos del desempeño laboral.

En concordancia con Chiavenato (2011) determinar el desempeño ha sido motivo de opiniones en pro y en contra, al mostrarse como un control de la calidad de los recursos humanos, donde las personas tienen un papel inactivo y expectante, siendo así que no es un proceso superficial y mecánico, si no que se debe observarlas los motivos y criterios más complejos en concordancia y convenio con el evaluado. Siendo así que el recurso humano o colaborador, debe participar y saber qué cambios

se proponen y por qué, en ese sentido, evaluar el desempeño se convierte en un medio para mejorar las consecuencias del accionar del recurso humano en la organización, para lo cual se deben establecer objetivos intermedios entre los que se encuentran:

- Adaptación al cargo.
- Formación.
- Impulso.
- Estímulo monetario.
- Perfeccionamiento en la comunicación de trabajador y jefe.
- Progreso del empleado.
- Datos principales de recursos humanos.
- Valorar el potencial de crecimiento del trabajador.
- Incentivo a mejor rendimiento.
- Entendimiento de los indicadores para el desempeño.
- Retroinformación al trabajador en evaluación.
- Demás resoluciones del colaborador.

# 2.2.2.4. Elementos clave del desempeño laboral.

Chiavenato (2007) considera se puede llegar al optimo desempeño laboral, cuando de manera espontánea surge una alineación entre la misión y principios que guían las acciones de las personas. Siendo los elementos claves para lograrlo, los siguientes:

- Empoderamiento. Incentivar la energía interna para satisfacer las necesidades físicas (comida, techo, salud), sociales (pertenencia, amor), autorrealización (propósito y progreso), trascendencia (dejar un legado).
- Convenios mutuamente beneficiosos en el desempeño. Explicar al colaborador

que resultados se espera de su cargo, especificar los medios asignados, finalmente se señalan los indicadores de desempeño, especificando las responsabilidades, límites, remuneración, etc. Brindando al trabajador un entorno adecuado para el desarrollo de la iniciativa, creatividad, destrezas y talentos potenciales, ganando tanto el líder como el trabajador.

- Rol actual del líder. El líder no resalta el problema, ofrece el guía para la solución. Se fundamenta en saber cómo se desarrolla la labor del colaborador, si está aprendiendo, cual es la finalidad y cómo puede brindar apoyo.
- Retroalimentación 360°. Los líderes deben exponerse a una evaluación anónima e integral que considere al entorno interesado.
- Autovaloración y valoración de equipo. Al disponer de facultades y una evaluación integral, el individuo tiende a realizar una autovaloración de su rendimiento.
- Retribución sustentada en beneficio añadido. Siguiendo las anteriores condiciones, los colaboradores están prestos a elegir su retribución fundamentado en el beneficio extra brindado. Al existir alto grado de confianza, comunicación efectiva, los trabajadores y equipos están en condiciones de elegir eficientemente su retribución.
- Iniciativa. Cambia el grado según la aptitud, comunicación y experiencia.

#### 2.2.2.5. Aspectos teóricos del desempeño laboral.

Chiavenato (2009) indica que se puede precisar el desempeño laboral determinado mediante diferentes factores que representan los lineamientos para valorar el desempeño realizado, siendo así que cada organización determina qué factores considerará para analizar y/o comparar el desempeño de uno o varios trabajadores.

Chiavenato (2009) menciona que las dimensiones de la variable desempeño laboral, posee los siguientes criterios para ser evaluado: habilidades, capacidades, necesidades, rasgos, comportamiento y metas y resultados, los cuales se detallan a continuación.

#### A. Habilidades, capacidades, necesidades y rasgos.

Esta dimensión comprende el entendimiento del cargo, conocimiento de la empresa, el respeto a horarios establecidos, perseverancia, sinceridad, imagen individual, criterio adecuado, capacidad de cumplimiento, entendimiento de los hechos y acontecimientos y simplicidad para aprender.

Las dimensiones consideradas en la dimensión Habilidades, capacidades, necesidades y rasgos son:

- Conocimiento del puesto. El conocimiento consiste en la acción y el efecto de conocer algo, asimismo se considera como la idea hace referencia a la sabiduría propia de una persona. Chiavenato (2007) explica que cada persona posee conocimientos, destrezas y competencias distintas producto de sus experiencias y personalidad, los cuales se adecúan a los recursos disponibles en la organización. Asimismo, en la era actual, donde la información es indispensable, el conocimiento es el recurso más importante incluso más que los recursos financieros ya que direcciona el uso de estos para el triunfo o derrota en las empresas.
- Facilidad para aprender. El aprendizaje hace referencia a obtener sabiduría o conocimiento sobre algo o por experiencias previas, también es concebido como establecer y retener algo en la memoria. Chiavenato (2007) expresa acerca del conocimiento que, en las sociedades de hoy, el conocimiento es uno de los factores esenciales para que el hombre pueda satisfacer sus

necesidades por medio de las organizaciones.

Capacidad de ejecución. La ejecución que consiste en la aptitud o cualidad para la correcta realización de algo. Por otro lado, la ejecución es considerada como la acción de llevar a la práctica o realizar. En este ámbito empresarial, Chiavenato (2007) indica que la ejecución de tareas o actividades es la manifestación de los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional.

#### B. Comportamiento.

Esta dimensión comprende la ejecución del cargo, orientación al equipo, conexiones con personas, colaboración, inventiva e innovación, capacidad de influir en las personas, costumbres de protección, actitud y determinación, carácter y desenvolvimiento.

Las dimensiones consideradas en la dimensión comportamiento son:

- Espíritu de equipo. Chiavenato (2007) señala que los gerentes y equipos son solidariamente responsables de conseguir las metas y objetivos establecidos, ello se extiende a los nuevos trabajadores que se incorporen al equipo de trabajo. El espíritu de equipo así se consolida cuando los entrevistadores deciden quienes serán sus colaboradores. Actualmente, en una sociedad automatizada, se busca la multitarea y diversidad de funciones, dejan las tareas monótonas para tornarlas en innovadoras, creativas y dinámicas, los puestos asimismo empiezan a ser menos individuales, si no tienden a tener vinculación grupal, siendo cada vez más relevantes las relaciones sociales y el espíritu de equipo.
- Actitud de iniciativa. La actitud hace referencia a la disposición hacia algo expresada de algún modo, por otro lado, la iniciativa consiste en adelantarse a

los otros en palabra o acción. Chiavenato (2007) indica que la iniciativa consiste en la capacidad de emprender y solucionar problemas de múltiples clases, incluye un ánimo emprendedor para afrontar natural y voluntariamente las dificultades. Asimismo, la iniciativa es parte de los requisitos intelectuales del trabajador, incluido dentro de las aptitudes dentro del análisis de puestos. Este indicador se refiere así a la predisposición del trabajador para afrontar las dificultades y presentar soluciones de manera instintiva y emprender con nuevas propuestas para alcanzar las metas y objetivos establecidos.

Creatividad. La creatividad consiste en la capacidad de crear o producir algo nuevo. En concordancia con ello, Chiavenato (2007), señala que los recursos humanos con considerados como agentes activos dotadas de inteligencia, creatividad, predisposición, habilidades, competencias siendo mucho más que recursos o facultades físicas (manuales). Asimismo, la creatividad es considerada como una de las características de mayor necesidad para toda empresa que desea el éxito en el mundo empresarial. Las organizaciones han dado lugar al surgimiento de la creatividad y talento humano.

#### C. Metas y resultados.

Se destaca, que de entre los elementos determinantes el desempeño, se encuentran la idoneidad del puesto, servicio al cliente, minimizar gastos, agilidad en terminar un asunto, minimizar costos, agilidad en resoluciones, minimizar trucos, ejecución de os tiempo establecidos, encaminar a los efectos esperados.

Las dimensiones consideradas en la dimensión metas y resultados son:

 Calidad de trabajo. El término calidad hace referencia a un conjunto de cualidades propias de algo que dejan determinar su importancia. Al respecto,
 Koontz et al. (2012) indican que la calidad consiste en la cualidad de un producto o servicio para realizar de forma veraz lo que el cliente espera obtener del mismo, asimismo, indica que la calidad se ha transformado en un medio estratégico para el mundo globalizado El trabajo realizado tiene que estar alineado con los estándares o lineamientos de calidad establecidos. En este sentido, la calidad en el trabajo se refiere a la realización en las tareas o actividades propias de la tarea, cumpliendo las expectativas de calidad esperadas.

- Cumplimiento de plazos. En este indicador, Chiavenato (2007) considera que el colaborador deberá conseguir los resultados esperados o deseados dentro del plazo establecido. Al respecto, la eficiencia constituye un enfoque a corto plazo, vinculado a la totalidad del ciclo de entrada y salida. Al respecto, el trabajador aporta con sus conocimientos, capacidades, destrezas y actitud, mientras que la empresa establece responsabilidades, algunas dentro de las habilidades actuales que deberán se aprendidas y cumplidas a largo plazo.
- Enfoque a resultados. El enfoque consiste en direccionar la atención hacia una situación o problema para afrontarlo o solucionarlo apropiadamente. Al respecto Chiavenato (2007) indica que siendo la organización un sistema social abierto, los resultados se conforman por los recursos que son transformados en salidas (outputs), para ser retornados al entorno. Los resultados establecidos pueden ser constituidos por productos y servicios, desechos, investigación y desarrollo, compras, personas, ventas, etc.

#### 2.2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

#### Absorción

Reside en la concentración y enfoque pleno, así como la satisfacción por el trabajo, el deseo de continuar con las labores, percepción que el tiempo transcurre

más velozmente, comprende un estado de flujo y de experiencia agradable e inmejorable, así como atención total en el trabajo.

#### Automotivación

Consiste proceder de un determinado modo o despertar el interés por algo por influencia interna de la persona.

#### Calidad de trabajo

Ejecución de las actividades pertenecientes al cargo cumpliendo las expectativas de calidad (estándares) esperadas.

#### Creatividad

Capacidad de crear o producir algo nuevo, siendo una de las características más requeridas para el éxito en el mundo empresarial.

#### Dedicación

Implicación o vinculación con el trabajo, comprende el sentimiento de orgullo hacia las tareas, es el aspecto emocional del engagement.

# Desempeño laboral

Modo en que los individuos que componen una empresa trabajan competentemente para lograr metas y resultados comunes en base a lineamientos establecidos.

#### **Empoderamiento**

Incentivar la energía interna para satisfacer las necesidades físicas (comida, techo, salud), sociales (pertenencia, amor), autorrealización (propósito y progreso) y trascendencia (dejar un legado).

#### Engagement

Situación mental de compromiso o involucramiento del trabajador mediante el cual posee altos niveles de vigor, dedicación y absorción, demostrando los

trabajadores concentración pasión y satisfacción, produciéndose un lazo psicológico entre el trabajador y sus labores.

#### Espíritu de equipo

Sentimiento de los integrantes de equipo e incluso gerentes, de ser solidariamente responsables de conseguir las metas y objetivos establecidos

#### Identificación

Implicación en el trabajo al nivel en que la persona se solidariza naturalmente con sus tareas y se siente orgullosa de ellas, así como la relevancia otorgada al trabajo como parte de la imagen propia del individuo.

#### Iniciativa

Predisposición del trabajador para afrontar las dificultades presentar soluciones de manera instintiva y emprender nuevas ideas para el logro de objetivos establecidos.

#### Innovación

Proceso mediante el cual se pone en práctica nuevas ideas o conceptos, asimismo, mejorar o sustituir un producto, servicio o proceso por uno nuevo.

#### Metas

Resultado deseado al que se dirigen las acciones las personas o sistemas en un plazo determinado, se encuentra vinculado al propósito.

#### Satisfacción

Afecto o apego hacia el trabajo en sí mismo, es valorado como una creencia vinculada al conocimiento a la vez que involucra sentimiento de comodidad, paz, tranquilidad y relajación.

#### Vigor

Gran cantidad de energía por el trabajo, los colaboradores que lo poseen, son

firmes y perseverantes, no se rinden ante los obstáculos, tampoco se cansan con facilidad o rapidez, representa la parte dinámica y actitudinal del engagement.

# CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

# Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, ya que se encuentra orientada hacia incrementar el conocimiento, sirviendo de base o fundamento para la investigación aplicada o tecnológica. En concordancia con Baena (2017) la investigación básica consiste en: "El estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento" (p. 17).

El nivel de investigación es correlacional, debido a que se busca determinar la relación entre las variables engagement y desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e Informática del INEI, Lima - 2022, determinando si las variables se encuentran correlacionadas entre sí, es decir, si el aumento disminución de una variable influye en la variación de la otra. Ñaupas et al. (2018) indican: "Se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (x) y otra variable (z) que no sean dependiente una de la otra" (p. 368).

La investigación posee un enfoque cuantitativo teniendo como finalidad la descripción de los hechos explicando sus causas, mediante la recolección de datos en el proceso teniendo como objetivo elaborar teorías fundamentadas en los hechos investigados. Al respecto, Hernández et al. (2014) indican: "Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (p. 4).

#### Diseño de investigación

El trabajo desarrollado es de diseño no experimental porque las variables no han sido alteradas siendo observadas en su contexto original, igualmente es de corte transversal al realizar el análisis de los datos en un periodo de tiempo determinado. De acuerdo con, Hernández et al. (2014), al hablar de diseño no experimental se hace

referencia a la no manipulación de las variables independientes, limitándose a la observación de los fenómenos en su entorno particular.

Asimismo, el estudio es de corte transversal debido a que analiza los datos de las variables recopilados en un momento determinado en el tiempo. En concordancia con Ñaupas et al. (2018) es de corte transversal porque realiza el seguimiento de las variables en un periodo de tiempo determinado.

#### 3.2. Población y muestra

#### Población

La población del estudio está constituida por todos los trabajadores de la oficina técnica de estadística e Informática, conformado en su totalidad por 30 personas. Respecto a la población Arias (2016) indica: "La población es un conjunto finito e infinito de elementos los cuales comparten similitudes en sus características, a los cuales se refieren en una investigación, ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio" (p. 81).

#### Muestra

En referencia al concepto de muestra, Arias (2016) menciona: "Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p. 83).

En la presente investigación no se considera muestra, debido a que el total de los individuos se encuentran predispuestos a participar, permitiendo asimismo resultados más exactos, empleando a todas las personas consideradas en la población de estudio.

Al respecto, Fachelli y López (2015) indican: "Siempre que sea posible es conveniente disponer o construir el marco muestral con todas las unidades poblacionales, para así identificar inequívocamente a las unidades y no distorsionar una extracción aleatoria de la muestra" (p. 10).

#### 3.3. Hipótesis

# Hipótesis general

Existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e Informática del INEI, Lima - 2022.

# Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el vigor y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022.

Existe relación significativa entre la dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022.

Existe relación significativa entre la absorción y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022.

# 3.4. Variables – Operacionalización

La variable es considerada como aquel elemento que está capacidad de ser estimado, medido, analizado o controlado en la investigación, es un concepto opuesto a lo constante o inmutable. Al respecto, Ñaupas et al. (2012) establecen que variable: "Es todo aquello que puede asumir diferentes valores; es cualquier dato que puede variar" (p. 272).

# Definición conceptual del engagement

Cárdenas y Jaik (2014) indican que es el estado psicológico beneficioso mediante el cual el colaborador posee altos niveles de energía, vigor y absorción, demostrando concentración, entusiasmo y satisfacción por las actividades laborales realizadas, demostrando un excelente trabajo en sus empresas o instituciones.

# Definición operacional del engagement

El engagement comprende tres elementos básicos: vigor, dedicación y absorción. El vigor abarca la energía, automotivación y perseverancia; la dedicación

incluye entusiasmo, orgullo e identificación y la absorción comprende la abstracción, tiempo y satisfacción constituyendo 9 indicadores para un cuestionario de 18 ítems.

 Tabla 1

 Operacionalización de la variable engagement

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
	- Energía			
Vigor	<ul> <li>Automotivación</li> </ul>	1 - 6	0: Nunca	Bajo
	- Perseverancia		1: Casi nunca	[0 -12)
	- Entusiasmo	7 - 12	2: Algunas veces	Medio
Dedicación	- Orgullo	7 - 12	3: Regularmente	[13 -24)
	- Identificación		4: Bastantes veces	Alto
	- Abstracción		5: Casi siempre	[25 -36)
Absorción	- Tiempo	13 - 18	6: Siempre	
	- Satisfacción			

# Definición conceptual de desempeño laboral

Chiavenato (2002) indica que consiste en la eficiencia del personal que trabaja dentro de las organizaciones para lograr metas establecidas.

# Definición operacional del desempeño laboral

El desempeño laboral se compone de las Habilidades/capacidades/rasgos que comprenden conocimiento del puesto, facilidad para aprender y capacidad de ejecución, el comportamiento que abarca el espíritu de equipo, actitud de iniciativa y creatividad y metas y resultados que incluye calidad de trabajo, cumplimiento de plazos y enfoque a resultados, conformando 9 indicadores en un cuestionario de 18 ítems.

 Tabla 2

 Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de	Rangos
Dimensiones	maidadores	itomo	medición y valores	rtangos
Capacidades/	- Conocimiento del puesto	1 al		
necesidades/	- Facilidad para aprender	6		Bajo
rasgos	- Capacidad de ejecución	O	1: Nunca	[6 -13)
	- Espíritu de equipo	7 al	2: Casi nunca	Regular
Comportamientos	- Actitud de iniciativa	7 ai 12	3: A veces	[14 -22)
	- Creatividad	12	4: Casi siempre	Alto
Metas v	- Calidad de trabajo	13 al	5: Siempre	[22 -30)
,,	- Cumplimiento de plazos			
resultados	- Enfoque a resultados	18		

# 3.5 Métodos y técnicas de investigación

# Métodos de investigación

En el estudio se utilizó el método hipotético deductivo, ya que permite establecer la verdad o falsedad de las hipótesis para dar soluciones y comprobar resultados. Bernal (2010) indica que este método se basa en: "El procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos" (p. 60).

#### Técnica

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica mediante la cual se obtienen datos e información por medio de un conjunto de preguntas determinadas, empleando el mismo para la obtención de datos correspondientes a las variables engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina la oficina técnica e Informática del INEI. Arias (2016) al respecto señala: "Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministro un grupo o de sujetos

acerca de sí mismos, o en relación tema en particular, en un momento único" (p. 72).

#### 3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

En la investigación se emplearon dos cuestionarios, constituyendo instrumentos mediante los cuales se realiza la medición de las variables mediante un conjunto de preguntas de establecer una correlación brindando información necesaria, asimismo cumpliendo con criterios de validez y confiabilidad mediante los cuales se establecerá la idoneidad de los datos para la investigación.

La fiabilidad o confiabilidad consiste en la facultad de elaborar resultados similares o constantes al ser aplicados varias veces en entornos semejantes en lo posible. Al respecto, Vara (2012) indica que la fiabilidad: "Es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u situación produce iguales resultados" (p. 245).

Por otro lado, la validez hace referencia al nivel de certidumbre o seguridad en que el instrumento calcula la variable establecida. Sobre este concepto, Vara (2012) señala que: "La validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se refiere al grado de evidencia acumulada sobre qué mide el instrumento" (p. 301).

#### Instrumento I. Cuestionario de la variable engagement

Se empleó el cuestionario, siendo herramienta de relevancia a fin de estimar las 3 dimensiones correspondientes al engagement de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI. Se consideraron las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. Enunciando 6 preguntas correspondientes al vigor, 6 preguntas para la dedicación y 6 preguntas correspondientes a la absorción, constituyendo globalmente 18 preguntas. Asimismo, empleando la escala da Likert con 7 alternativas de respuesta.

 Tabla 3

 Ficha técnica del cuestionario del engagement

Características	Descripciones	
Nombre	Cuestionario del Engagement	
Autores	Omayra Liliana Hoyos Tapia	
Objetivo	Evaluación objetiva del engagement de los trabajadores de la	
Objetivo	oficina técnica e informática del INEI.	
Ámbito de aplicación	Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)	
Informadores	Trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI	
Administración	Individual	
Docentes especialistas e investigadores de la U		
validacion	Autónoma del Perú	
Duración	7 minutos aproximadamente	
Significación	Evaluación objetiva del engagement en base al vigor,	
Significación	dedicación y absorción.	
Finalidad	Identificar el nivel de engagement de los colaboradores de la	
Tillalluau	oficina técnica e informática.	
	Los puntos de corte se realizaron considerando los resultados	
Puntajes	del 75% de la desviación estándar tanto para la variable como	
	sus dimensiones.	
Material	Cuestionario	

# Instrumento II. Cuestionario de la variable desempeño laboral

En el cuestionario aplicado para la estimación de las tres dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI. Considerando las dimensiones habilidades, capacidades, necesidades y rasgos, comportamientos y metas y resultados. Enunciando 6 preguntas correspondientes a habilidades, capacidades, necesidades y rasgos, 6 preguntas para la comportamientos y 6 preguntas correspondientes a metas y resultados, constituyendo en su totalidad 18 preguntas. Asimismo, empleando para las respuestas la escala de Likert con 5 alternativas.

 Tabla 4

 Ficha técnica del cuestionario del desempeño laboral

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario del Desempeño laboral
Autor	Omayra Liliana Hoyos Tapia
Objetivo	Evaluación objetiva del desempeño laboral de los trabajadores
Objetivo	de la oficina Técnica e Informática del INEI.
Ámbito de aplicación	Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)
Informadores	Trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad
validacion	Autónoma del Perú
Duración	7 minutos aproximadamente
	Evaluación objetiva del desempeño laboral de los trabajadores
Significación	de la oficina técnica e informática del INEI en base a las
Significación	capacidades/necesidades/ rasgos, comportamientos, metas y
	resultados.
Finalidad	Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de
rinaliuau	la oficina técnica e informática
	Los puntos de corte se realizaron considerando los resultados
Puntajes	del 75% de la desviación estándar tanto para la variable como
	sus dimensiones.
Material	Cuestionario

# 3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

En el trabajo de investigación se empleó el análisis y recopilación de datos de los trabajadores, mediante su procesamiento los mismos se organizan metódicamente, creándose una base de datos elaborada mediante el software Microsoft Excel y IBM SPSS Statistics 26.0.

Luego de la creación de la base de datos se procede a aplicar el análisis de confiabilidad de los instrumentos de engagement y desempeño laboral considerando la puntuación total aplicando el estadístico alfa de Cronbach empleando para ello la

siguiente escala de valoración:

Tabla 5

Tabla de escala de alfa de Cronbach

Rangos	Grados
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0.59	Baja confiabilidad
0,60 a 0.65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad.

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 279.

Seguidamente es realizado el análisis descriptivo con la finalidad de recolectar y organizar la información presentando la misma por medio de barras y tablas y gráficos por variables y dimensiones. Luego se obtienen las tablas cruzadas a fin de estructurar y condensar los datos analizando el comportamiento de los datos según el cruce de categorías.

Posteriormente es aplicada la prueba de normalidad donde se establece si los datos se originan de una población de distribución normal, para lo cual se empleó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, la cual es empleada para el análisis de muestras menores a 50 elementos.

Se procede a aplicar la prueba de hipótesis aplicando el coeficiente de correlación de correlación de Rho de Spearman para proceder con la decisión de aceptación y validez de la hipótesis establecida.

Tabla 6

Tabla de escala correlación de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -075	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Triola, 2018, p. 517.

Finalmente, luego de señalar la correlación entre las variables y sus dimensiones, se establecen las discusiones y contraste de resultados con otros autores, se señalan las conclusiones obtenidas de los resultados hallados y se añaden las recomendaciones y sugerencias para el estudio realizado.

# CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Validación del instrumento

# Validez del instrumento de engagement

Se determina la validez del cuestionario de engagement a través del juicio de tres profesionales expertos en la materia pertenecientes a la Universidad Autónoma del Perú, considerando el modelo temático, así como metodológico, estableciendo la validez y efectividad en criterio, contenido y estructural del cuestionario aplicado en la investigación, los validadores se encuentran en la siguiente tabla:

 Tabla 7

 Resultados de la validación del cuestionario de engagement

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable

# Validez del instrumento de desempeño laboral

La validez del cuestionario de desempeño laboral es ratificada a través del juicio de tres profesionales expertos en la materia pertenecientes a la universidad, considerando el modelo temático, así como metodológico, estableciendo la validez y efectividad en criterio, contenido y estructural del cuestionario aplicado en la investigación, los validadores se encuentran en la siguiente tabla:

 Tabla 8

 Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. James Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Siendo que por medio de los resultados se determina que los cuestionarios se adecúan a las necesidades de la investigación, de tal manera que sus ítems corresponden a las variables que buscan mesurar.

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad de las variables

#### Resultados de fiabilidad del instrumento de engagement.

Se determina mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach la fiabilidad del instrumento utilizado, permitiendo medir la coherencia del cuestionario, siendo el mismo de escala politómica (tres o más alternativas de respuesta).

 Tabla 9

 Resultados de fiabilidad del cuestionario de engagement

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,913	18

En la tabla 9 se presentan los resultados del análisis de fiabilidad del cuestionario de engagement, el cual se obtuvo un resultado alfa de Cronbach de 0,913, lo cual refleja que el instrumento empleado es de excelente confiabilidad según las consideraciones de Ñaupas et al. (2018).

# Resultados de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

Se emplea la prueba estadística de alfa de Cronbach la para establecer la fiabilidad del instrumento utilizado, permitiendo así la medición de la coherencia del cuestionario, siendo el mismo de escala politómica (tres o más alternativas de respuesta).

**Tabla 10**Resultados de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,834	18

En la tabla 10 se presentan los resultados del análisis de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral, el cual se obtuvo un resultado alfa de Cronbach de 0,834, lo cual refleja que el instrumento empleado es de excelente confiabilidad según las consideraciones de Ñaupas et al. (2018).

# 4.2. Resultados descriptivos de las variables

# Resultados descriptivos de la variable engagement

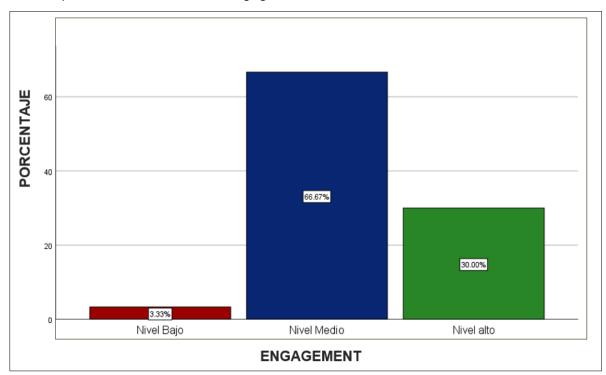
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable engagement

	Trabajadores	Porcentaje
Nivel bajo	1	3.3
Nivel medio	20	66.7
Nivel alto	9	30.0
Total	30	100.0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable engagement



Mediante la tabla 11 y figura 2, se indica que, de 30 trabajadores encuestados, 1 trabajador que constituye el 3,33% de considera el engagement a un nivel bajo, 20 trabajadores que conforma el 66,7% lo consideran a un nivel medio y 9 trabajadores representando un 30% lo consideran a nivel alto. Ello demuestra que existe una problemática debido a que la empresa no promueve un nivel adecuado de compromiso, identificación, involucramiento y óptimo rendimiento del trabajador.

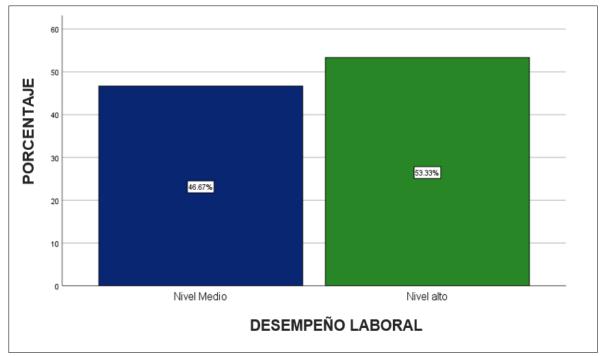
# Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

**Tabla 12**Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Trabajadores	Porcentaje
Nivel medio	14	46.7
Nivel alto	16	53.3
Total	30	100.0

Figura 3

Análisis porcentual de la variable desempeño laboral



Mediante la tabla 12 y figura 3, se observa que, de 30 trabajadores, 14 trabajadores que representa el 46,7% de considera el desempeño laboral a un nivel medio, 16 trabajadores que constituyen el 53,3% lo consideran a un nivel alto. Ello demuestra que existe un problema ya que la institución no cuenta con un desempeño adecuado o idóneo debido a que no se está brindando información suficiente, brindando medios adecuados para el desarrollo del trabajo o promoviendo la iniciativa adecuadamente en el trabajo.

# 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

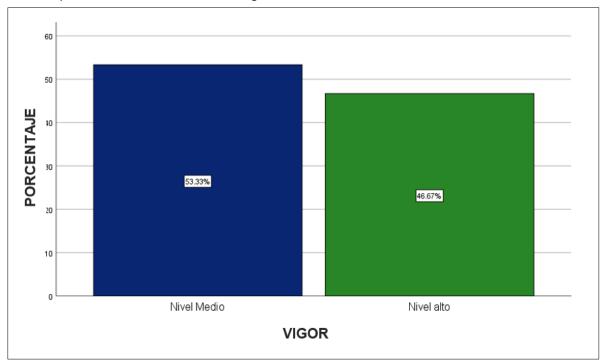
# Resultados descriptivos de las dimensiones de engagement

**Tabla 13**Análisis descriptivo de la dimensión vigor

	Trabajadores	Porcentaje
Nivel medio	16	53.3
Nivel alto	14	46.7
Total	30	100.0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión vigor



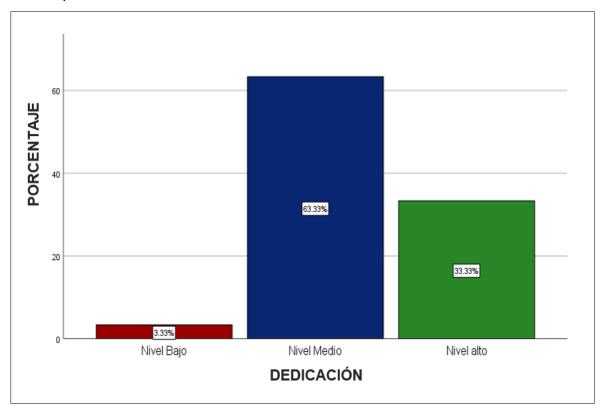
Mediante la tabla 13 figura 4 se observa que 16 trabajadores que constituyen el 53,33% estiman la dimensión vigor a un nivel medio y 14 trabajadores que representan el 46,7% consideran la dimensión vigor a nivel alto. Evidenciándose que la mayoría de los trabajadores de la institución no cuentan con niveles idóneos de energía, automotivación y perseverancia en el desarrollo de sus labores, aspecto que debe mejorarse.

**Tabla 14**Análisis descriptivo de la dimensión dedicación

	Trabajadores	Porcentaje
Nivel bajo	1	3.3
Nivel medio	19	63.3
Nivel alto	10	33.3
Total	30	100.0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión dedicación



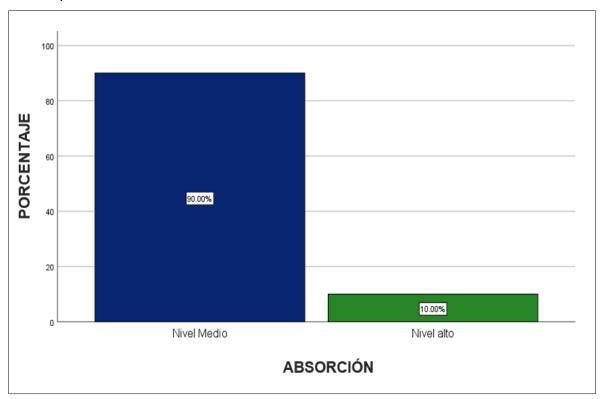
A través de la tabla 14 y figura 5 se demuestra que 1 trabajador que equivale al 3,33% estiman la dimensión dedicación en un nivel bajo, 19 colaboradores que representan el 63,3% lo juzgan a un nivel medio y 10 trabajadores que simbolizan el 33,3% lo estiman a un nivel alto. Se observa la existencia de una problemática debido a que los trabajadores no poseen niveles de entusiasmo, orgullo e identificación con la institución lo cual en el desempeño adecuado y óptimo de las actividades a su cargo.

**Tabla 15**Análisis descriptivo de la dimensión absorción

	Trabajadores	Porcentaje
Nivel medio	27	90.0
Nivel alto	3	10.0
Total	30	100.0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión absorción



Mediante la tabla 15 y figura 6, se observa que 27 trabajadores que representan el 90,0% consideran la dimensión absorción a un nivel medio y 3 trabajadores que constituyen el 10% lo consideran a un nivel alto. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de la institución no poseen niveles adecuados de abstracción, tiempo y satisfacción en el trabajo lo cual impacta su adecuado desarrollo y rendimiento en la institución, por lo cual se deben implementar estrategias que incrementen la absorción o inmersión en el trabajo de los colaboradores.

# Resultados descriptivos de las dimensiones de desempeño laboral

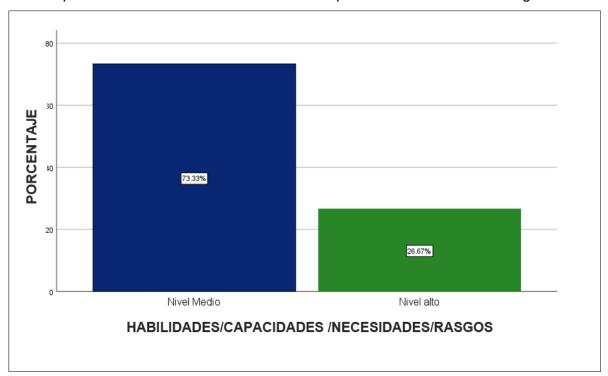
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión habilidades/capacidades /necesidades/rasgos

	Trabajadores	Porcentaje
Nivel medio	22	73.3
Nivel alto	8	26.7
Total	30	100.0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión habilidades/capacidades /necesidades/ rasgos



Se evidencia mediante la tabla 16 y figura 7 que 22 trabajadores que constituyen el 73,3% estiman la dimensión habilidades/capacidades /necesidades/rasgos a un nivel medio mientras que 8 trabajadores que simbolizan el 26,7% la consideran a un nivel alto. Ello demuestra que los trabajadores no presentan niveles apropiados de conocimiento del puesto, facilidad para aprender y capacidad de ejecución de las actividades a su cargo, impactando negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

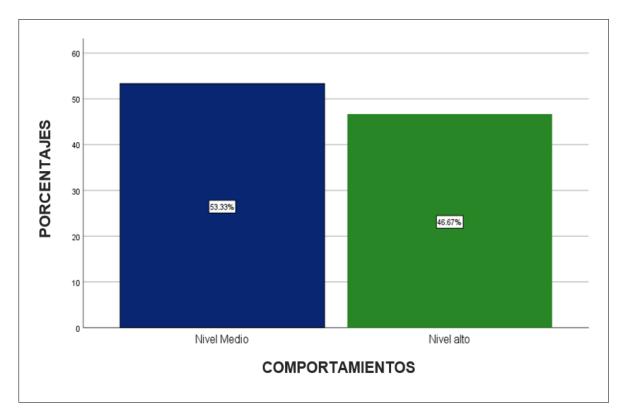
 Tabla 17

 Análisis descriptivo de la dimensión comportamiento

	Trabajadores	Porcentaje
Nivel medio	16	53.3
Nivel alto	14	46.7
Total	30	100.0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión comportamiento



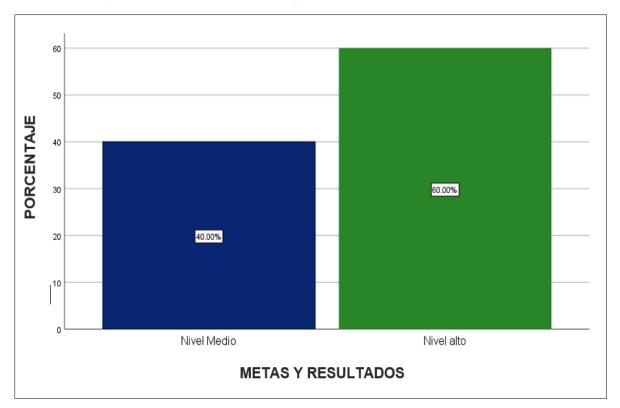
Mediante la tabla 17 y figura 8, se observa que 16 trabajadores encuestados que representan el 53,3%% consideran la dimensión comportamiento se encuentra en un nivel medio y 14 trabajadores que constituyen el 46,7% lo consideran a un nivel alto. Ello evidencia que los trabajadores en su mayoría no presentan suficiente espíritu de equipo, actitud de iniciativa y enfoque a resultados, por lo cual se deben implementar estrategias de mejora que promuevan dichos comportamientos en el trabajo.

**Tabla 18**Análisis descriptivo de la dimensión metas y resultados

-	Trabajadores	Porcentaje
Nivel medio	12	40.0
Nivel alto	18	60.0
Total	30	100.0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión metas y resultados



Mediante la tabla 18 y figura 9, se evidencia que 12 trabajadores que representan el 40,0% consideran la dimensión metas y resultados se encuentra en un nivel medio y 18 trabajadores que constituyen el 60% consideran a esta dimensión metas y resultados en un nivel alto en la empresa. Definitivamente estos resultados indican que en la institución se viene cumpliendo las metas, pero no en un nivel adecuado o planificado, aspecto que debe mejorarse con la implementación de estrategias de mejora.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

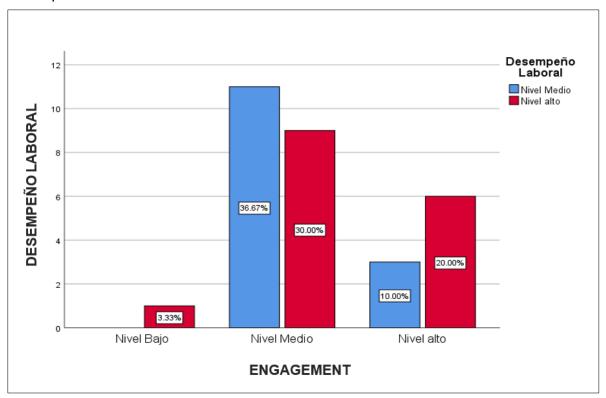
Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre engagement y desempeño laboral

		Nivel medio		Niv	Nivel alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	
Engagement	Nivel bajo	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%	
	Nivel medio	11	36.7%	9	30.0%	20	66.7%	
	Nivel alto	3	10.0%	6	20.0%	9	30.0%	
Total		14	46.7%	16	53.3%	30	100.0%	

Figura 10

Análisis descriptivo porcentual de los resultados de la relación entre engagement y desempeño laboral



En concordancia con la tabla 19 y figura 10 se observa el análisis descriptivo de las variables objeto del presente estudio, donde el 3,33% consideran la relación en un nivel bajo, 36,7% lo estiman a un nivel medio y un 20% a un nivel alto. Con lo cual se demuestra la relación directa existente entre engagement y desempeño

laboral, lo cual será corroborado en la correspondiente prueba de hipótesis que se desarrolla posteriormente.

#### 4.5. Prueba de normalidad

H<sub>o</sub>. Las variables engagement y desempeño laboral presentan una distribución normal.

H<sub>a</sub>. Las variables engagement y desempeño laboral no presentan una distribución normal.

 Tabla 20

 Resultado de la prueba de normalidad de engagement y desempeño laboral

-	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	.687	30	.000
Desempeño laboral	.597	30	.000

Mediante la tabla 20 se observan los resultados de la prueba estadística de normalidad de Shapiro-Wilk, donde se evidencia que la distribución de los puntajes de las variables engagement y desempeño laboral no presentan una distribución normal puesto que el valor de significancia es 0.000. Este resultado indica que para la prueba de hipótesis se debe aplicar el coeficiente de correlación Rho Spearman como prueba no paramétrica que permite establecer la aceptación o rechazo de la hipótesis de trabajo planteadas por la investigadora.

#### 4.6. Procedimientos correlacionales

#### Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre la engagement y desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e Informática del INEI, Lima - 2022.

Ha: Existe relación entre la engagement y desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e Informática del INEI, Lima - 2022

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha$ =0,05).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig.  $< 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>o</sub>)

**Tabla 21**Resultado de correlación entre engagement y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de		Coeficiente de correlación	.578**
Spearman	Engagement	Sig. (bilateral)	.001
		N	30

<sup>\*\*.</sup> La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En concordancia con la tabla 21, el valor de significancia es de p=0,001, lo cual al ser inferior a 0,05 permite el rechazo de la hipótesis de trabajo (H<sub>o</sub>), por lo tanto, a efectos de la presente investigación se aprueba la hipótesis del investigador (H<sub>a</sub>) y se asume que existe un grado de asociación lineal entre las variables engagement y desempeño laboral. Esto se distingue por el nivel de significancia expresado (0,000), el cual es inferior a 0,01, lo cual indica que la correlación es significativa. Del mismo modo, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,578, lo que reafirma la existencia de una relación lineal positiva. Al comparar este valor con la escala de valoración, se puede concluir que existe una correlación positiva considerable entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima - 2022.

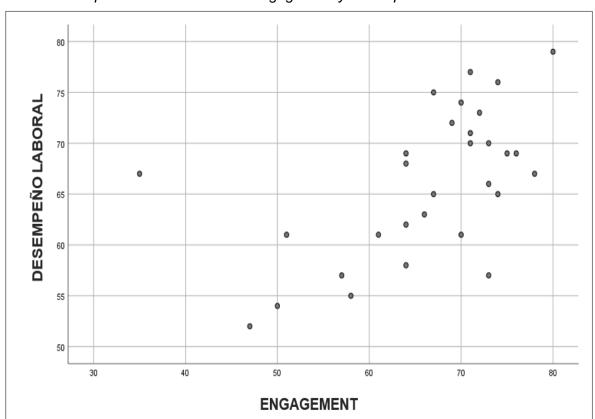


Figura 11

Gráfico de dispersión de las variables engagement y desempeño laboral

En la figura 11 se aprecia que los puntos se aproximan bastante a una línea recta. En ese sentido, se observa una pauta de variación clara, la cual se expresa a través de la nube de puntos que tiende a la linealidad positiva, es decir, el gráfico expresa una situación en la que cuanto mayor es el nivel de engagement también es mayor el nivel de desempeño laboral, colocándose las puntuaciones en una línea recta ascendente, en este caso se considera una relación lineal positiva.

#### Contrastación de hipótesis especifica 1

- H<sub>o</sub>. No existe relación entre el vigor y el desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e informática del INEI, Lima 2022.
- H<sub>1</sub>. Existe relación entre el vigor de gamificación y el desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e informática del INEI, Lima 2022.

**Tabla 22**Resultado de correlación entre vigor y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
-		Coeficiente de correlación	.682**
Rho de Spearman	Vigor	Sig. (bilateral)	.000
		N	30

<sup>\*\*.</sup> La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 22 muestra el valor de significancia es de p=0,000, lo cual al ser inferior a 0,01 permite el rechazo de la hipótesis de trabajo (H<sub>0</sub>), por lo tanto, a efectos de la investigación se aprueba la hipótesis del investigador (H<sub>1</sub>) y se asume que existe un grado de asociación lineal entre el vigor y desempeño laboral. Del mismo modo, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,682, lo que reafirma la existencia de una relación lineal positiva. Al comparar este valor con la escala de valoración, se puede concluir que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión vigor y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima - 2022.

#### Contrastación de hipótesis especifica 2

- H₀. No existe relación entre la dedicación y el desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e informática del INEI, Lima – 2022.
- H<sub>2</sub>. Existe relación entre la dedicación de gamificación y el desempeño laboral del personal en la oficina técnica de estadística e informática del INEI, Lima 2022.

 Tabla 23

 Resultado de correlación entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
	<del>,</del>	Coeficiente de correlación	.489**
Rho de Spearman	Dedicación	Sig. (bilateral)	.006
		N	30

<sup>\*\*.</sup> La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Mediante la tabla 23, se observa el valor de significancia es de p=0,006, lo cual al ser inferior a 0,01 permite el rechazo de la hipótesis de trabajo (H<sub>o</sub>), por lo tanto, a efectos de la investigación se aprueba la hipótesis del investigador (H<sub>2</sub>) y se asume que existe un grado de asociación lineal entre la dimensión dedicación y desempeño laboral. Esto se distingue porque el nivel de significancia expresado es inferior a 0,01, lo cual indica que la correlación es significativa. Del mismo modo, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,489, lo que reafirma la existencia de una relación lineal positiva. Al comparar este valor con la escala de valoración, se puede concluir que existe una relación positiva media entre la dimensión dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima - 2022.

#### Contrastación de hipótesis especifica 3

Ho. No existe relación entre la absorción y el desempeño laboral del personal en la Oficina Técnica de Estadística e Informática del INEI, Lima – 2022.

Ha. Existe relación entre la absorción y el desempeño laboral del personal en la
 Oficina Técnica de Estadística e Informática del INEI, Lima - 2022.

**Tabla 24**Resultado de correlación entre la absorción y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
-		Coeficiente de correlación	.377*
Rho de Spearman	Absorción	Sig. (bilateral)	.040
		N	30

<sup>\*.</sup> La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 24 se puede apreciar que el valor de significancia es de p=0,001, lo cual al ser inferior a 0,040 permite el rechazo de la hipótesis de trabajo (H<sub>o</sub>), por lo tanto, se aprueba la hipótesis del investigador (H<sub>3</sub>) y se asume que existe un grado de asociación lineal entre la dimensión absorción y desempeño laboral. Esto se observa

por el nivel de significancia el cual es inferior a 0,01, lo cual indica que la correlación es significativa. De igual manera, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,377, lo que confirma una relación lineal positiva. Al comparar este valor con la escala de valoración, se puede concluir que existe una correlación positiva media entre la dimensión absorción y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima - 2022.

# CAPÍTULO V DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusiones

En la investigación se determinó la fiabilidad del instrumento de la variable engagement obteniendo un nivel de alfa de Cronbach equivalente a 0, 913, por lo cual se determina que existe una consistencia interna significativa y alto nivel de confiablidad o fiabilidad para la recolección de datos. Asimismo, se calculó la fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral obteniendo un nivel de alfa de Cronbach equivalente a 0, 834, por lo cual se determina que existe una consistencia interna significativa y alto nivel de confiablidad o fiabilidad para la recolección de datos. Estos resultados permiten a la investigadora proseguir con la investigación.

En relación con la contrastación de hipótesis general que verifica que las variables engagement y desempeño laboral se relacionan de forma positiva, significativa y considerable con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (rho=0.578) con significancia del 0,001 según los puntajes otorgados por los colaboradores de la oficina técnica de estadística e informática del INEI. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Bravo (2021) en su tesis de grado Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red Salud Chepén 2020, donde se establece una relación positiva, alta y significativa entre el engagement y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0.804 y un nivel de significancia p <0.01. Los resultados obtenidos evidencian una relación positiva entre las variables debido a que el compromiso, generación de propios recursos y la generación de propios recursos es relevante para alcanzar el nivel de desempeño adecuado del trabajador dentro de un entorno cambiante. Estos resultados permiten mencionar que las empresas deben promover permanentemente y mediante diversas estrategias en el compromiso, involucramiento, la ilusión, energía y capacidad de afrontar requerimientos para lograr un mejor desempeño laboral de sus trabajadores.

En relación con la contrastación de hipótesis específica 1 que verifica que la dimensión vigor del engagement y la variable desempeño laboral se relacionan de forma positiva, considerable y significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (rho= 0,682) con nivel de significancia de 0.000 según los puntajes otorgados por los colaboradores de la oficina técnica de estadística e informática del INEI. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Chanduvi (2021) su tesis denominada *Engagement y desempeño laboral en la gerencia regional de educación de Lambayeque*, donde se establece una relación positiva, significativa y muy alta entre la dimensión vigor y desempeño laboral mediante el coeficiente de Pearson de 0,941 siendo significativa con un p<0,01. Los resultados obtenidos evidencian una relación positiva entre vigor y desempeño laboral debido a que la energía en el trabajo, capacidad de automotivación, así como la constancia del colaborador son de gran importancia para un mejor desarrollo del trabajo y mayor productividad. Las instituciones deben orientarse a que los trabajadores se encuentren satisfechos en su trabajo y su influencia en el desarrollo de las tareas en la empresa u organización.

En relación con la contrastación de hipótesis específica 2 que verifica que la dimensión dedicación del engagement y el desempeño laboral se relacionan de forma positiva media y significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (rho=0.489) con significancia del 0,006 según los puntajes otorgados por los colaboradores de la oficina técnica de estadística e informática del INEI. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Rojas (2021) en su tesis denominada Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019, donde se establece una relación positiva entre la dedicación y el desempeño laboral un coeficiente de correlación de Pearson de 0,418. En los resultados obtenidos se observa una relación positiva entre las variables debido a

que, brindar un significado del trabajo de tal manera que el trabajador sienta orgullo y entusiasmo por su cargo es de gran relevancia para la satisfacción laboral impactando positivamente un el rendimiento de la tarea. Por ello es fundamental que las empresas u organizaciones consideren implementar estrategias para lograr que los trabajadores desarrollen un alto nivel de dedicación al trabajo.

En relación con la contratación de hipótesis específica 3 que verifica que la dimensión absorción del engagement y el desempeño laboral se relacionan de forma positiva media y significativa con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (rho=0.377) con significancia del 0,040 según los puntajes otorgados por los colaboradores de la oficina técnica de estadística e informática del INEI. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Bravo (2021) en su tesis denominada Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red Salud Chepén 2020, donde se establece una relación positiva entre la absorción y el desempeño laboral un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,773 con un nivel de significancia p <0.01. En los resultados obtenidos se observa una relación positiva directa entre absorción y desempeño laboral debido a que adquiere más importancia y se hace necesario para las empresas contar con trabajadores felizmente inmersos en sus labores que sientan que el tiempo se pasa muy rápido en el trabajo ya que los colaboradores que alta nivel de absorción no solo generan sus propios recursos para la mejoría de resultados, si no que tienen alto grado de adaptabilidad y resolución de problemas lo cual es indispensable para un óptimo desempeño y resultados organizacionales.

#### 5.2. Conclusiones

Primero. En relación con el cumplimiento del objetivo general se ha evidenciado que la variable engagement y desempeño laboral del personal se

relacionan de manera moderadamente significativa según las percepciones de los colaboradores de la Oficina técnica de estadística e Informática del INEI – 2022, mediante con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.578, con un nivel de significancia inferior al 0,05. Se concluye que en la medida en que la institución promueva el engagement de los trabajadores, se producirá una mejoría en el desempeño laboral en sus factores de compromiso, involucramiento, dedicación en el trabajo y pasión por el trabajo de los colaboradores permitirá que la empresa logre un mejor rendimiento y productividad en la institución.

Segundo. En relación con el cumplimiento del objetivo específico 1 se ha evidenciado que el vigor y el desempeño laboral del personal se relacionan de manera moderadamente significativa según las percepciones de los colaboradores de la Oficina técnica de estadística e Informática del INEI – 2022, mediante con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,682 con un nivel de significancia inferior al 0,05. Se concluye que en la medida en que la institución promueva el vigor de los trabajadores, se producirá una mejoría en el desempeño laboral de la empresa. Se concluye el nivel de vigor de los trabajadores, no es el idóneo porque se observa que la mayoría de los trabajadores manifiestan tener entusiasmo energía para el trabajo, automotivación y perseverancia solo una vez a la semana, estimando el vigor a un nivel medio.

Tercero. En relación con el cumplimiento del objetivo específico 2 se ha evidenciado que la dedicación y el desempeño laboral del personal se relacionan de manera media y significativa según las percepciones de los colaboradores de la oficina técnica de estadística e Informática del INEI – 2022, mediante con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,489 con un nivel de significancia inferior al 0,05. Se concluye que en la medida en que la institución promueva la

dedicación de los trabajadores, se genera una mejoría en el desempeño laboral de la empresa. Asimismo, es preciso mencionar que el nivel de dedicación no es el adecuado en la institución debido a que la mayoría de los trabajadores manifiestan tener entusiasmo por su trabajo, orgullo e identificación con su trabajo solo una vez a la semana estiman la dedicación a un nivel medio.

Cuarto. En relación con el cumplimiento del objetivo específico 3 se ha evidenciado que la absorción y el desempeño laboral del personal se relacionan de manera media y significativa según las percepciones de los colaboradores de la oficina técnica de estadística e Informática del INEI – 2022, mediante con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,377con un nivel de significancia inferior al 0,05. Se concluye que en la medida que la institución promueva la absorción de los trabajadores, se genera una mejoría en el desempeño laboral de la empresa. Se concluye que el nivel de dedicación no es el idóneo en la institución debido a que la mayoría de los trabajadores manifiestan olvidar lo que le rodea una vez al mes, les es difícil desconectarse de su trabajo mayormente pocas veces al mes, el tiempo pasa trabajando pocas veces al mes (regularmente), se dejan llevar por sus tareas una vez al mes, asimismo el nivel de satisfacción mayormente es considerado una vez a la semana, estimando la absorción a un nivel medio.

#### 5.3. Recomendaciones

En referencia a la conclusión general, sobre la relación entre el engagement y el desempeño laboral, se recomienda al jefe de oficina que implemente un plan de engagement (anexo 7) para promover el compromiso e involucramiento, energía y satisfacción de los trabajadores logrando una mejora del desempeño laboral generando así un entorno adecuado para el desarrollo colaboradores. Las actividades recomendadas son:

- Contratar a un coach empresarial para la implementación, seguimiento, monitoreo de resultados y retroalimentación del engagement a nivel de la oficina.
- Implementar una tarjeta personal para cada trabajador (anexo 8), que se actualizará con los avances y progresos de forma semanal.
- Se colocará un tablero de progreso en un lugar visible de la oficina donde se indique el avance, progreso y reconocimiento de cada trabajador a manera de retroalimentación y seguimiento.
- Gestionar y actualizar de las tarjetas a cargo del coordinador y asistente del área.

Respecto a la primera conclusión específica, sobre la relación entre el vigor y el desempeño laboral, se recomienda implementar acciones orientadas a que los colaboradores incrementen el nivel de la energía en el trabajo, desarrollen mayor automotivación y logren ser más perseverantes en los colaboradores mediante las siguientes actividades.

- Organizar eventos de confraternidad donde se practiquen actividades deportivas y lúdicas de forma regular (1 vez al mes como mínimo) donde los trabajadores puedan elevar el nivel de vitalidad, energía, automotivación y constancia en los trabajadores promoviendo que den lo mejor de sí.
- Desarrollar un FODA para los integrantes del equipo de trabajo y designar tareas según las fortalezas y habilidades de los integrantes promoviendo así que cada uno aporte mayor pasión al trabajo.
- Brindar capacitaciones y formación basados en las competencias y habilidades del trabajador promoviendo su perseverancia, satisfacción y pasión en el trabajo.

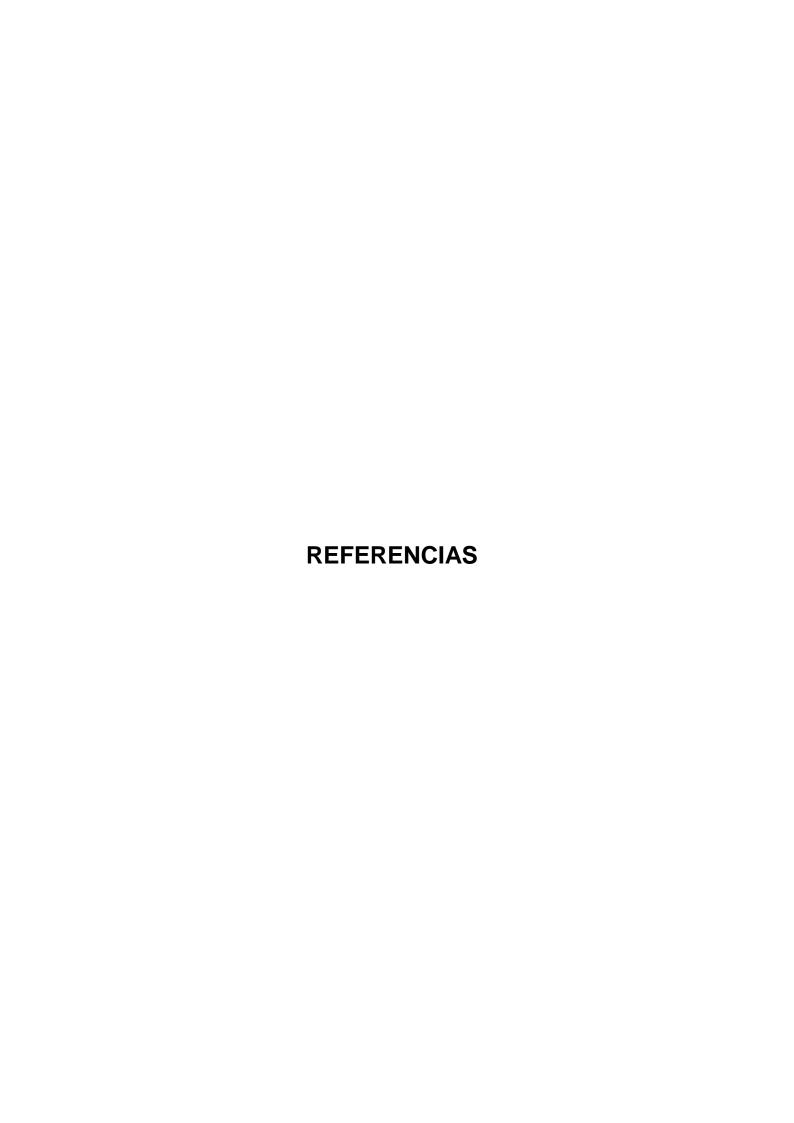
En relación con la segunda conclusión específica, sobre la relación entre dimensión dedicación y el desempeño laboral, se recomienda establecer acciones orientadas a incrementar los niveles de entusiasmo, orgullo hacia el cargo realizado e identificación con las tareas asignadas con las siguientes actividades

- Diseñar el plan estratégico de la oficina considerando como ello impactará a los trabajadores, señalando nuevas e innovadores soluciones para para promover el reconocimiento y valoración.
- Crear una página de Facebook para la oficina, donde se publique la estrategia y se promueva el orgullo, entusiasmo la participación y retroalimentación de los trabajadores.
- Comunicar la estrategia corporativa, metas y resultados esperados mediante un mapa estratégico codificado por colores en una presentación que mezcle comunicación estratégica audiovisual y escrita para que todos los trabajadores puedan conocerla y sentirse parte de los logros obtenidos.

En relación con la tercera conclusión específica, sobre la relación entre dimensión absorción y desempeño laboral, se recomienda desarrollar acciones que se promueva mayor satisfacción y felicidad en el trabajo, ya que ello es indispensable para que se incremente la abstracción de los trabajadores las actividades propias de su cargo y el trabajador se enfoque en su trabajo olvidando la noción del tiempo y lo que le rodea, a través de las siguientes actividades

- Implementar una cultura organizacional donde se mantenga una comunicación abierta, predomine la colaboración e integración entre los colaboradores.
- Brindar mayor autonomía a los trabajadores, para que se sientan con mayor control de sus actividades, tiempo y funciones incrementando la comodidad en sus labores y el enfoque.

 Promover el reconocimiento y valoración de los trabajadores de la oficina, brindando incentivos no monetarios por medio de premios y recompensas al buen rendimiento de los trabajadores incrementando su satisfacción dentro de la empresa.



- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Cicag, 4*(2), 132-147. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (7ª ed.). Pasillo.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Patria.
- Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., y Taris, T. (2011). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress, 22*(3), 187–200. https://doi.org/cmxxsq
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (4ª ed.). Pearson.
- Bravo, M. (2021). Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red

  Salud Chepén 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

  Repositorio Institucional UCV.

  https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54716
- Calla, E. (2019). Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Royal Knit S.A.C Año 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11467/Calla\_Grande\_E lizabeth\_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). Engagement ilusión por el trabajo, un modelo teóricoconceptual. Red de Investigadores Educativos.
- Chanduvi, J. (2021) Engagement y desempeño laboral en la gerencia regional de educación de Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

  Repositorio Institucional UCV.

  https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78488/Chanduvi

- \_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2000). Teoría general de la administración (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Planeación estratégica* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración teoría, proceso y práctica (3ª ed.). McGraw-Hill.
- El Comercio (2021, 18 de junio). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. *El comercio.* https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr
- Fachelli, S. y López, P. (2015). *Metodología de la investigación cuantitativa*.

  Universidad Autónoma de Barcelona.
- Farias, J. (2016) El modelo Burnout: Engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia. USAL.
- Gallup (2022, marzo). State of the Global Workplace 2022 Report: The voice of the world's employees. Report 2022. https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace-2022-report.aspx
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Juárez, M. (2021). Relación de la interacción trabajo-familia, engagement en el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de una entidad paraestatal en la Ciudad de San Luis Potosí [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis de

- Potosí]. Repositorio Institucional Uaslp. https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7383/TesisM. FCA.2021.Relaci%c3%b3n.%20Ju%c3%a1rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Knight, G., Carlo, G., Mahrer, N. y Dasvis, A. (2019). Las intervenciones de compromiso laboral pueden ser eficaz: Una revisión sistemática. Revista Europea de psicología del trabajo y las organizaciones, 28(3), 348-372. https://doi.org/10.1111/cdev.12634
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.
- López, F. y Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. Revista interdisciplinar de ciencias de la comunicación y humanidades, 1(14), 53 62. https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf
- Mendoza, B. y Gutiérrez, M. (2017). Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios]. Repositorio Institucional Unamad. https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Padilla, P. (2022, agosto). Historia de la evaluación del desempeño. Gestión de personas y administración pública https://pedropadillaruiz.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/

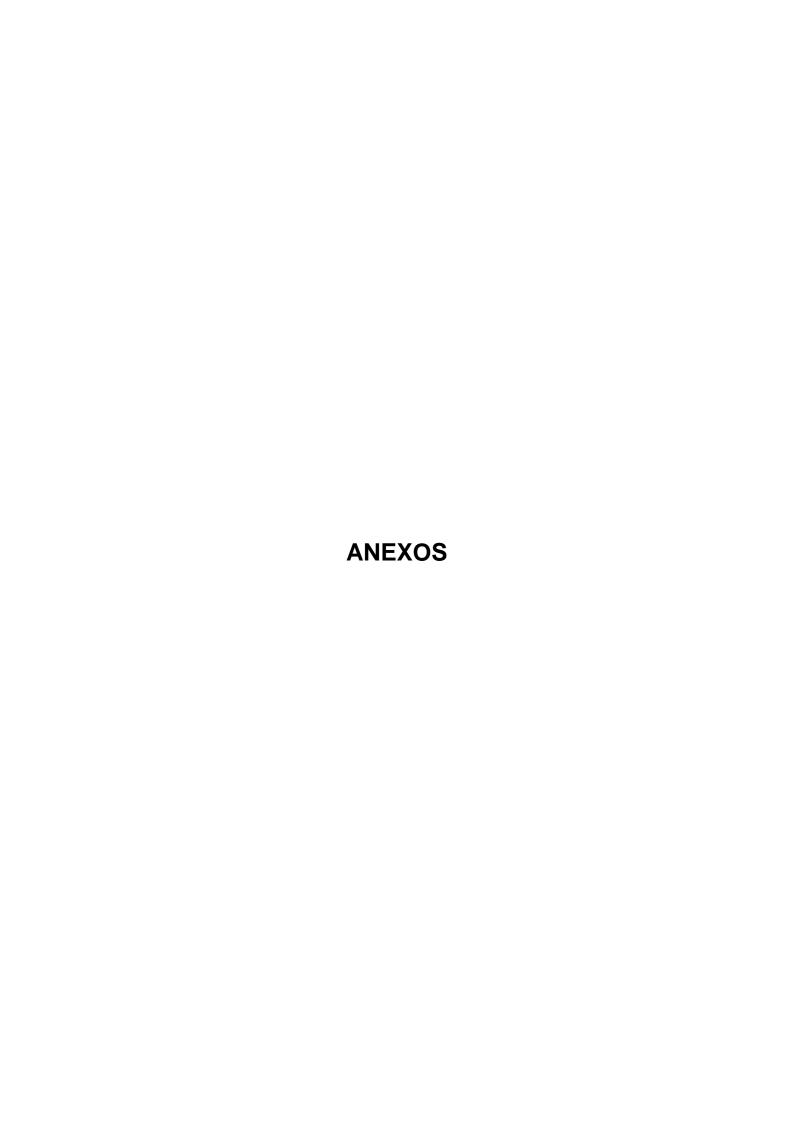
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Rojas, M. (2021). Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28748/Silva%20Garcia %2c%20Brenda%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del psicólogo, 29*(1), 59 67. http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/10573
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión. Alianza Editorial.
- Silva, B. (2021). *El engagement y su relación con el desempeño de la empresa Virú*S.A Planta Virú [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

  Repositorio Institucional UPN.

  https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28748
- Terán, A. (2019). Engagement como factor que influye en el desempeño laboral de un área comercial de una institución de educación superior de la cuidad de Quito [Tesis de pregrado, Universidad de las Américas]. Repositorio Institucional UDLA. https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/11841
- Triola, M. (2018). Estadística (12ª ed.). Pearson.
- Vara, A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación (2ª ed.). San Martin de Porres.
- Vargas, M. (2021, diciembre). El estado actual del engagement de los colaboradores en todo el mundo. Great Place to Work. www.greatplacetowork.com https://www.greatplacetowork.com.ve/blog/el-estado-actual-del-engagement-

de-los-colaboradores-en-todo-el-mundo

Vásquez, M., Inostroza, R. y Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología*, 30(1), 40 – 48. https://doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066



Anexo 1. Matriz de consistencia

Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Eng	agement			
¿Qué relación existe entre el engagement	Establecer la relación entre el engagement y	Existe relación significativa entre el	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Tipo de medida	
y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e	el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI,	engagement y el desempeño laboral del personal en la oficina técnica de	Vigor	<ul><li>Energía</li><li>Automotivación</li><li>Perseverancia</li><li>Entusiasmo</li></ul>	Nunca     Casi nunca     Algunas veces	Bajo [0 -12) Medio	
informática del INEI, sede central, Lima –	sede central, Lima – 2022.	estadística e Informática del	Dedicación	- Orgullo - Identificación	Regularmente     A. Bastantes     veces	[13 -24) Alto	
2022?  Problemas  específicos	Objetivos específicos Establecer la relación	INEI, Lima - 2022.  Hipótesis  específicas	Absorción	- Abstracción - Tiempo - Satisfacción	5. Casi siempre 6. Siempre	[25 -36)	
¿Qué relación existe	entre el vigor y el	Existe relación	Variable 2: Des	empeño laboral	<u>,                                      </u>		
entre el vigor y el desempeño laboral	desempeño laboral de los trabajadores de la	significativa entre el vigor y el	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Tipo de medida	
de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central,	oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022	desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del	Capacidades/ necesidades/ rasgos	<ul><li>Conocimiento</li><li>del puesto</li><li>Facilidad para</li><li>aprender</li></ul>	<ol> <li>Nunca</li> <li>Casi nunca</li> <li>A veces</li> <li>Casi siempre</li> </ol>	Bajo [6 -13) Regular	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e ins	Técnicas e instrumentos Estadística utilizados			
informática del INEI, sede central, Lima – 2022? ¿Qué relación existe entre la absorción y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022?	Establecer la relación entre la absorción y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022	de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022. Existe relación significativa entre la absorción y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima – 2022.	Metas y resultados	- Calidad de trabajo - Cumplimiento de plazos - Enfoque a resultados		
Lima – 2022? ¿Qué relación existe entre la dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e	Establecer la relación entre la dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, sede central, Lima –	Lima – 2022.  Existe relación significativa entre la dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores	Comportamien tos	<ul> <li>Capacidad de ejecución</li> <li>Espíritu de equipo</li> <li>Actitud de iniciativa</li> <li>Creatividad</li> </ul>	5. Siempre	[14 -22) Alto [22 -30)

Tipo	Población:	Variable 1: Engagement	Estadísticos descriptivos
Básico	30 trabajadores de la	Técnicas: Encuesta	Tablas estadísticas.
Diseño	oficina técnica de	Instrumentos: Cuestionario de	Gráficos estadísticos.
No experimental	estadística e	engagement.	Medidas de dispersión:
Enfoque	Informática	Variable 2: Desempeño laboral	Desviación Estándar
Cuantitativo.	Muestra:	Técnicas: Encuesta	Estadísticos inferenciales
	La investigación no	Instrumentos: Cuestionario de	Rho de Spearman
	considera una	desempeño laboral	
	muestra		

#### Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

#### INSTRUMENTO SOBRE EL ENGAGEMENT

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el engagement. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

Nunca	Casi	Algunas	Regularmente	Bastantes	Casi siempre	Siempre
	nunca	veces		veces		
0	1	2	3	4	5	6

				Pι	ınta	jes		
		0	1	2	3	4	5	6
VIG	OR		ı	1				.1
1	Me siento lleno de energía en mi trabajo							
2	Me siento fuerte y vigoroso en mi trabajo							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo o trabajar.							
4	Puedo mantenerme trabajando durante largos periodos de tiempo							
5	Soy persistente en mi trabajo							
6	Continúo trabajando aun cuando las cosas no van bien							
DEI	DICACIÓN		1	1				ı
7	Mi trabajo es retador y desafiante para mí.							
8	Me siento entusiasmado con mi trabajo							
9	Me siento orgulloso del trabajo que realizo							
10	Mi trabajo me inspira							
11	Creo que mi trabajo tiene significado.							
12	Me siento identificado con las tareas que realizo.							
AB	SORCIÓN		1	1				.1
13	Cuando trabajo olvido todo lo que me rodea							
14	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.							

15	El tiempo pasa volando cuando realizo mis tareas en el				
15	Trabajo.				
16	Me dejo llevar cuando realizo mis tareas en el trabajo.				
17	Soy feliz cuando estoy inmerso en mi trabajo.				
18	Me siento cómodo y relajado en mi trabajo.				

## INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el desempeño laboral. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Pu	ntaj	es		
		1	2	3	4	5
HAE	BILIDADES/CAPACIDADES/NECESIDADES/RASGOS		•		•	
1	Cuento con información suficiente para el correcto	1	2	3	4	5
•	desarrollo de mis tareas en el trabajo.	'	_		'	
2	Se realizan capacitaciones para incrementar mi rendimiento	1	2	3	4	5
3	Tengo interés por aprender nuevas habilidades y	1	2	3	4	5
0	conocimientos	'				
4	Incorporo fácilmente nuevos conocimientos a mi trabajo	1	2	3	4	5
5	La institución me otorga medios para desarrollar mejor mi	1	2	3	4	5
9	trabajo.	'	_			
6	La institución me brinda herramientas tecnológicas para	1	2	3	4	5
0	mejorar mi rendimiento	'	_			
CO	MPORTAMIENTOS	•				•
7	Considero positivo alcanzar objetivos en equipo por un bien	1	2	3	4	5
•	común.	'				
8	La institución tiene criterios para reconocer y promover el	1	2	3	4	5
0	trabajo en equipo	Ι΄.				
9	Actúo proactivamente frente a nuevas situaciones	1	2	3	4	5
10	Considero que se promueve la iniciativa dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
11	Busco aplicar nuevas ideas a situaciones cotidianas.	1	2	3	4	5
12	La institución promueve y reconoce la aplicación de ideas o	1	2	3	4	5
12	soluciones originales frente a los establecido.	'	_		-	
MET	AS Y RESULTADOS	•	•		•	

13	Las funciones de mi cargo están adecuadamente definidas	1	2	3	4	5
14	La institución establece estándares o lineamientos a seguir.	1	2	3	4	5
15	La institución establece plazos de tiempo para realizar mis actividades.	1	2	3	4	5
16	Cumplo puntualmente las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
17	El área establece metas y resultados esperados.	1	2	3	4	5
18	Oriento constantemente mis actividades a resultados establecidos.	1	2	3	4	5

# Anexo 3. Ficha de validación de los cuestionarios

Observaciones (	precisar si hay suficiencia):	Hay suficiencia
Opinión de aplica	abilidad:	
Aplicable [x]	Aplicable después de corregir [ ]	A STATE OF THE STA
Apellidos y nom	ores del juez validador. Mg/Lic./Ing.:	Dr. Luis Marcelo Quispe
DNI: 40612463		
Especialidad del	validador: Temático [ ] Metod	lológico [ X ] Estadístico [ ]
*Relevancia: El item e dimensión especifica o *Claridad: Se entiend conciso, exacto y direc-	e sin dificultad alguna el enunciado del item, es sto fice suficiencia cuando los items planteados	Firma de Experto Cormante.
Validación del	instrumento: DESEMPEÑO LABO	RAL
	orecisar si hay suficiencia):abilidad:	Hay suficiencia
Opinión de aplica	abilidad:  Aplicable después de corregir [ ]	No aplicable [ ]
Opinión de aplica	abilidad:  Aplicable después de corregir [ ]	No aplicable [ ]
Opinión de aplica Aplicable [x] Apellidos y nomi	abilidad:	No aplicable [ ]
Opinión de aplica Aplicable [x] Apellidos y nomi DNI: 40612463	abilidad:  Aplicable después de corregir [ ]  pres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:	No aplicable [ ]
Opinión de aplica Aplicable [x] Apellidos y noml DNI: 40612463 Especialidad del  Pertinencia: El item Relevancia: El item dimensión especifica de	Aplicable después de corregir [ ]  pres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  validador: Temático [ ] Metod  corresponde al concepto teórico formulado. es apropiado para representar al componente o tel constructo e sin dificultad alguna el enunciado del item, es	No aplicable [ ] Dr. Luis Marcelo Quispe
Opinión de aplica Aplicable [ x ] Apellidos y nomb DNI: 40612463 Especialidad del  Pertinencia: El item Relevancia: El item dimensión especifica o 3 Claridad: Se entiend conciso, exacto y direc	Aplicable después de corregir [ ]  pres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  validador: Temático [ ] Metod  corresponde al concepto teórico formulado.  se apropiado para representar al componente o  tel constructo  e sin dificultad alguna el enunciado del item, es  tio  tice suficiencia cuando los items planteados	No aplicable [ ] Dr. Luis Marcelo Quispe
Opinión de aplica  Aplicable [x]  Apellidos y nomi  DNI: 40612463  Especialidad del  Pertinencia: El item Relevancia: El item dimensión especifica d  Claridad: Se entiend conciso, exacto y direc  Nota: Suficiencia, se o	Aplicable después de corregir [ ]  pres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  validador: Temático [ ] Metod  corresponde al concepto teórico formulado.  se apropiado para representar al componente o  tel constructo  e sin dificultad alguna el enunciado del item, es  tio  tice suficiencia cuando los items planteados	No aplicable [ ] Dr. Luis Marcelo Quispe
Opinión de aplica  Aplicable [x]  Apellidos y nomi  DNI: 40612463  Especialidad del  Pertinencia: El item Relevancia: El item dimensión especifica d  Claridad: Se entiend conciso, exacto y direc  Nota: Suficiencia, se o	Aplicable después de corregir [ ]  pres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:  validador: Temático [ ] Metod  corresponde al concepto teórico formulado.  se apropiado para representar al componente o  tel constructo  e sin dificultad alguna el enunciado del item, es  tio  tice suficiencia cuando los items planteados	No aplicable [ ] Dr. Luis Marcelo Quispe

Validación del instrumento: ENGAGEMENT	
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe	suficiencia
Opinión de aplicabilidad:	
Aplicable [ √ ] Aplicable después de correg	ir[] No aplicable[]
Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajue	lo Rodríguez James Aristides
DNI: 03497186	
Especialidad del validador: Temático [ ]	
Metodológico [ √ ] Estadístico [ ]	
	10.42
¹Pertinencia: El îtem corresponde al concepto teórico formulado.	James
*Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	Firma del experto informante
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo	
Validación del instrumento: DESEMPEÑO LA	BORAL
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe	suficiencia
Opinión de aplicabilidad:	
Aplicable [   Aplicable después de correg	
Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajue	lo Rodríguez James Aristides
DNI: 03497186	
Especialidad del validador: Temático [ ]	
Metodológico [ √ ] Estadístico [ ]	Jane 1
¹Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado.	Firma del experto informante
*Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	•
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo	

Validación del instrumento: ENGAGEMENT

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [ X ] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

Pertinencia: El item corresponde al concepto teóricoformulado

Relevancia: El item es apropiado para representar elcomponente o dimensión

especifica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del item, es conciso, exacto y directo.

MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez Validador Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI:04641381

Especialidad del validador: Temático [ X ] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

Pertinencia: El item corresponde al concepto

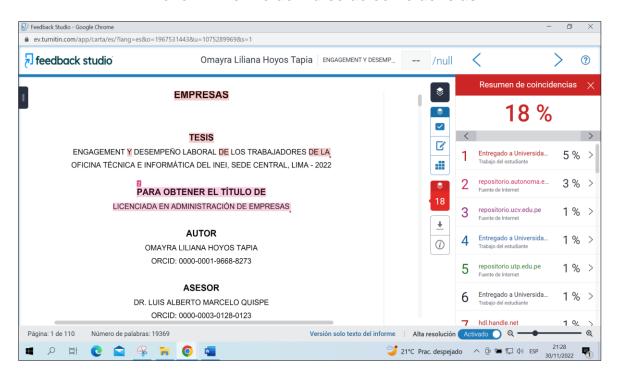
teóricoformulado

Relevancia: El item es apropiado para representar elcomponente o dimensión específica del constructo Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado

del item, es conciso, exacto y directo.

MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

### Anexo 4. Informe de índice de coincidencias



# Anexo 5. Declaración jurada que acredita la realización del estudio en la institución



# **DECLARACIÓN JURADA**

Yo, OMAYRA LILIANA HOYOS TAPIA, identificada con DNI Nº 44133130, con domicilio en Calle Olavegoya 1949 -1959 Dpto 202, Distrito de Jesús Maria, Lima.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis titulada "Engagement y desempeño laboral de los Trabajadores de la Oficina Técnica e Informática del INEI, sede central, Lima – 20:22" presentada es de mi autoria.
- Haber realizado la encuesta a los trabajadores de la Oficina Técnica e Informática del INEI, sede central.
- Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales y no han sido duplicados, falsificados o copiados.

Lima, 25 de octubre del 2022



FIRMA





CERTIFICO, QUE LA FIRMA QUE ENTECEDI DE NOMA: Omagra Liliana Royas Tapia;

ES AUTENTICA LA MISMA QUE CERTIFICO MAS NO EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: NO ASUMIENDO RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DE ESTE POY PE.

UMA \_\_ 25.10. 2022

LUIS ERNESIO ARUS SCHREIBER MONIERO ABOGADONOTARIO DE LIMA

Anexo 6. Base de datos

9-8	Variable 1: Engagement													8	33	2					ariat	ole 2	Des	emp	eño l	labor	al	92					7			
			٧	igor				D	)edic	ació	n					rciór	1			H	labili	dade	es			Соп	pott	amie	ntos			Metas y resultados				
2 8	1	2	თ	4	15	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4
2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	1	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	0	2	1	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5
5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4
6	4	Э	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	1	3	2	4	5	2	3	2	4	3	4
7	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
8	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	2	4
9	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	1	5	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	5	4	4	4
10	З	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3
11	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
12	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	4	2	1	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	2	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4
13	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
14	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4
15	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	2.13	0	3	5	3	4	5	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4
17	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
18	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4
19	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
20	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4
21	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
22	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
23	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
24	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
25	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
26	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5
27	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3
28	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	ß	4	3	2	3	3	4	4	4	5	5	4
29	3	2	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4
30	3	1	3	5	4	3	3	5	3	2	4	5	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3

Anexo 7. Plan de engagement

Est	trategias para aplica	ır e	el engagement a los trabajadores de la ofic	ina técnica (	e informática del	l INEI, sede cer	tral
Acción	Estrategias		Descripción	Duración	Responsables	Recursos	Costo
Acción 1:	El coach	-	Reunión de la oficina para comunicar la	15/01/2023	Jefe de la	Materiales	S/.1300 para
Desarrollo	empresarial debe		estrategia y presentación del coach al	al	oficina	Sala de	Contratación
de vigor	orientarse a		equipo de trabajo.	10/02/2023	Coach	reuniones	del Coach
	implementar la	-	Se aplicarán dinámicas que comprometan		empresarial	Tiempo fuera	S/. 50
	estrategia de		a los trabajadores promoviendo su energía,		Colaboradores	del trabajo.	reunión de
	gamificación		automotivación y constancia en el trabajo.		Herramientas		trabajadores
	mediante la	-	Se definirá para su aplicación, un horario		tecnológicas		S/. 400
	realización de		fijo de lunes a viernes al inicio de las				alquiler de
	dinámicas que		actividades laborales.				cancha
	involucren a los	-	Implementar organizar eventos de				deportiva
	colaboradores.		confraternidad donde se juegos y				S/.80
			actividades deportivas y juegos de forma				Materiales
			regular				
Acción 2:	Diseñar e	-	Reunión donde el jefe de oficina	13/02/2023	efe de la	Sala de	S/. 50
Desarrollo	implementar el		establecerá la misión visión, objetivos y	al	oficina	reuniones	reunión de
de la	plan estratégico de		metas de la oficina contando con la	10/03/2023	Herramientas	Comunicación	oficina
dedicación	la oficina que se		participación e involucramiento de los		tecnológicas	Tiempo fuera	S/.120
	orienta a promover		integrantes del área.		Colaboradores	del trabajo	Materiales
	en los trabajadores	-	Comunicar a los colaboradores mediante				
	identidad y orgullo		una presentación el mapa estratégico				

Ī		por la empresa,		codificado por colores que se transmita se				
		entusiasmo e		forma visual, auditiva y escrita.				
		identificación con	-	Crear una página de Facebook donde se				
		el puesto,		publique el plan estratégico de forma				
		mediante		dinámica y atractiva, promoviendo en				
		el reconocimiento		involucramiento y participación de los				
		y valoración de los		colaboradores.				
		colaboradores.						
	Acción 3:	Implementar la	-	Implementar una cultura organizacional	Semana 3	Jefe de oficina	Materiales	S/.120
	Desarrollo	estrategia de		alineada al plan estratégico, donde se	13/03/2023	Colaboradores	Financieros	Impresión de
	de la	cultura		promuevan la identidad de la empresa	al	Coach	Tiempo	tarjetas y
	absorción	organizacional,		integración y mayor satisfacción de los	14/04/2023	empresarial	Comunicación	tablero
		con la finalidad de		colaboradores en sus labores.		Herramientas		S/.1200
		promover una	-	El coach empresarial implementará tarjetas		tecnológicas		servicios del
		comunicación		para cada trabajador de la oficina,				Coach
		abierta, predomine		diseñadas con una estética visual e				empresarial
		la colaboración e		identidad de las tarjetas, en color,				S/.100
		integración entre		tipografía, iconos e imágenes que reflejen y				Reunión con
		los colaboradores,		promuevan la identificación con la cultura				los
		orientada a mayor		organizacional.				trabajadores.
		satisfacción y	-	Se colocará un tablero de progreso en un				
		pasión por el		lugar visible de la oficina donde se indique				
		trabajo		el avance, progreso y reconocimiento de				

cada trabajador a fin de impulsar el		
reconocimiento y valoración de los logros		
de los trabajadores.		

# Anexo 8. Evidencias

Tarjeta de trabajador de la oficina técnica e informática del INEI

