



Universidad Nacional
Federico Villarreal

**VICERRECTORADO
DE INVESTIGACION**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ENGAGEMENT Y AUTO EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA REGION DE LORETO

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

AUTOR:

Gómez Ramirez, Pagnoli Minerva

ASESOR:

Hervias Guerra, Edmundo Magno

JURADO

Figueroa Gonzales, Julio

Flores Vásquez, Elizabeth

Valencia Bryson, Kleber

Lima- Perú

2019

Pensamientos

“La fidelidad hacia tu objetivo, y no hacia un resultado y emoción, permitirá que no mueras en el intento, sino que te desafíes a ir siempre por más; cuando muere tu orgullo empieza a nacer tu éxito”.

Walter Riso

El éxito no proviene del reconocimiento ajeno; es el resultado de lo que sembraste con amor. Cuando llega la hora de cosechar te puedes decir a ti mismo: “Lo logré”.

Paulo Coelho

Dedicatoria

A mi hija quien es la persona que me impulsa a fortalecer mi perseverancia para lograr mis metas y mantener constante mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento(s)

Agradezco mi padre por su apoyo moral en mi proceso de formación profesional.

A mi asesor el profesor Edmundo Hervias por su comprensión en todo el proceso de mi tesis, que desde el inicio ha sido complicado poder desarrollarlo, pero que satisfactoriamente pude culminarlo.

Índice

Pensamientos	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento(s)	iv
Índice	v
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xii
Capítulo I Introducción	14
1.1 Descripción y formulación del problema	17
1.1.1 Problema General	17
1.2 Antecedentes	18
1.2.1 Antecedentes internacionales	19
1.2.2 Antecedentes nacionales	20
1.3 Objetivos	21
1.3.1 Objetivo General	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Justificación	22
1.5 Hipótesis	23

1.5.1 Hipótesis General	23
1.5.2 Hipótesis específicas	23
Capítulo II: Marco Teórico	24
2.1 Base teórica	24
2.1.1 Motivación	24
2.1.2 Clima organizacional	24
2.1.3 Comportamiento organizacional	24
2.2 Engagement	25
2.2.1 ¿ De dónde surge el concepto de engagement ?	25
2.2.2 Definición de engagement	25
2.2.3 Dimensiones de engagement	26
2.2.4 Causas de engagement	27
2.2.5 Consecuencias de engagement	28
2.3 Desempeño laboral	29
2.3.1 Definición	29
2.3.2 Factores influyentes en el desempeño laboral	32
2.3.3 Evaluación del desempeño laboral	32
2.3.4 Auto evaluación del desempeño laboral	32
2.3.4.1 Objetivos de la auto evaluación del desempeño laboral	32
2.3.4.2 Importancia de la auto evaluación del desempeño laboral	34
2.3.5 Engagement y desempeño laboral	35

Capitulo III: Método	36
3.1 Tipo de investigación	36
3.2 Ámbito temporal y espacial	36
3.3 Variables	35
3.3.1 Engagement	36
3.3.2 Auto evaluación del desempeño laboral	36
3.4 Población	37
3.5 Instrumentos	37
3.5.1 Cuestionario de la escala de UWES	37
3.5.1.1 Descripción del cuestionario	37
3.5.1.2 Confiabilidad	40
3.5.1.3 Validez	40
3.5.2 Cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral	42
3.5.2.1 Descripción del cuestionario	42
3.5.2.2 Confiabilidad	44
3.6 Procedimiento	46
3.5 Análisis de datos	46
Capitulo IV: Resultados	47
Capítulo V: Discusión	56
Capítulo VI: Conclusiones	59

Capítulo VII: Recomendaciones	61
Capítulo VIII: Referencias	62

Lista de tablas

Tabla		Página
1	Alternativas de respuesta del cuestionario UWES	37
2	Sumatoria de las dimensiones de engagement	37
3	Puntajes de los niveles de engagement	38
4	Niveles de las dimensiones de engagement	39
5	Confiabilidad de las dimensiones de la Escala de Utrecht de engagement en el trabajo	39
6	Validez de los ítems test de la Escala de Utrecht de engagement en el trabajo	40
7	Correlación del total de ítems test de La Escala de Utrecht de engagement en el trabajo	40
8	Dimensiones, indicadores e ítems del cuestionario de auto evaluación de desempeño laboral de Juan Martín Meza Escobar y Manuel Ramón Meza Escobar	42
9	Confiabilidad de las dimensiones de la auto evaluación del desempeño laboral	43
10	Correlación del total de ítems test de las dimensiones de la auto evaluación del desempeño laboral	44
11	Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio engagement y auto evaluación de desempeño laboral	46
12	Niveles de las dimensiones de engagement	47

13	Correlaciones entre la auto evaluación del desempeño laboral y las dimensiones de engagement	48
14	Prueba de normalidad de los puntajes totales de engagement según condición laboral	42
15	Prueba de Kruskal-Wallis de condición laboral	42
16	Prueba de normalidad de los puntajes totales de engagement según tiempo de servicio	53
17	Prueba de Kruskal-Wallis del tiempo de servicio	53
18	Prueba de normalidad de los puntajes totales de engagement según edad	54
19	Prueba de Kruskal-Wallis del grupo de edades	54

Lista de figuras

Figura		Página
1	Correlación entre la variable engagement y la auto evaluación del desempeño laboral.	47
2	Correlación entre la auto evaluación del desempeño laboral y la dimensión vigor	49
3	Correlación entre la auto evaluación del desempeño laboral y la dimensión dedicación	50
4	Correlación entre la auto evaluación del desempeño laboral y la dimensión absorción	51

Engagement y auto evaluación del desempeño laboral en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto

Gómez Ramirez Pagnoli Minerva

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

Con el objetivo de establecer la correlación entre el engagement y la auto evaluación de desempeño laboral en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto, se evaluó a 60 trabajadores de ambos sexos, con las escalas de actitudes y sentimientos con relación al trabajo conformado por 50 ítems, para la autoevaluación desempeño laboral; y la “Escala de Utrecht de engagement en el trabajo”, conformada por 50 ítems y tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Los resultados corroboran que existe relación de gran efecto $r^2 = .6756$ entre el engagement y la auto evaluación del desempeño laboral $r = .822$ y $p < .001$ mediante el coeficiente de correlación r de Spearman, esto significa que el 68% de cada una de las variables se explica por la otra. La dimensión que más destaca es dedicación con porcentajes de 16,7% en nivel *Bajo*, 28,3% en *Medio bajo*, 36,7% en *Medio alto* y 18,3% en *Alto*. El valor $p > .001$, nos indica que el nivel de engagement no se ve influenciado por la condición, tiempo de servicio y edad, por lo tanto, se corrobora que no hay diferencias significativas.

Palabras clave: engagement, desempeño laboral, dimensiones, resultados.

Engagement and self-evaluation of work performance in the administrative and teaching staff of a public university in the region of Loreto

Gómez Ramirez Pagnoli Minerva

Universidad Nacional Federico Villarreal

Summary

In order to establish the correlation between engagement and self-assessment of work performance in the administrative and teaching staff of a public university in the region of Loreto, 60 workers of both sexes were evaluated, with the scales of attitudes and feelings in relation to the work made up of 50 items for self-assessment of work performance; and the "Utrecht scale of engagement at work", made up of 50 items and three dimensions: vigour, dedication and absorption. The results corroborate that there is a relationship of great effect $r^2 = .6756$ between engagement and self-evaluation of work performance $r = .822$ and $p < .001$ through Spearman's correlation coefficient r , this means that 68% of each of the variables is explained by the other. The dimension that stands out most is dedication, with percentages of 16.7% at the Low level, 28.3% at the Lower Medium level, 36.7% at the Upper Medium level and 18.3% at the High level. The value $p > .001$, indicates that the level of engagement is not influenced by the condition, time of service and age, therefore, it is corroborated that there are no significant differences.

Key words: engagement, labor performance, dimensions, results.

I. Introducción

La investigación realizada relaciona las variables de engagement y auto evaluación de desempeño laboral en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

Las organizaciones están constantemente innovando y tratando de crecer interna y externamente. Por ello es importante conocer ciertos indicadores esenciales que nos permitan encaminarnos hacia la mejor toma de decisiones, dos de estos indicadores cumplen un rol vital para el logro del éxito, engagement y auto evaluación del desempeño laboral.

Hoy en día es relevante conocer la situación actual de las organizaciones, a partir de la determinación del engagement, la auto evaluación del desempeño laboral, y la correlación de ambos. Teniendo esta información la organización podría saber si su personal se siente cómodo laborando.

La organización donde se trabaja debe ser percibido como el lugar que permite desarrollarse personal y laboralmente; sin embargo, muchas veces esa percepción se ve afectada por las condiciones de trabajo, el no reconocimiento a su esfuerzo, los beneficios que se les ofrece, etc, viéndose reflejado en los resultados obtenidos de la realización de sus funciones.

En algunas organizaciones el personal que labora tiene poca motivación, en relación a su trabajo y el desempeño de sus actividades, pudiéndose presentar dificultades tanto personales como laborales y esto perjudicaría tanto al personal como a la organización, ocasionando que el personal pueda perder su empleo, así como crear una mala relación con su jefe inmediato y el resto de sus compañeros.

El engagement es un estado positivo del trabajador a través del cual demuestra entusiasmo y dedicación por su trabajo, en otras palabras, se podría decir que es “ponerse la camiseta” de la empresa donde se labora, y consiste en fidelizar al trabajador para que se apasione por su trabajo, por ello es importante

identificar el nivel de engagement del personal con la finalidad de alcanzar el funcionamiento óptimo de los trabajadores en la organización.

El desempeño laboral describe lo que en realidad hace un trabajador en su organización, así como las actividades laborales realizadas, sin embargo, son necesarios los aspectos que la persona tiene tales como la eficiencia, calidad y productividad con la que desarrolla las mismas.

La metodología de investigación realizada puede ser empleada en otras organizaciones ya que los instrumentos utilizados permiten obtener datos importantes para conocer la realidad actual de la organización, no obstante, cabe mencionar que estos resultados obtenidos no se pueden generalizar debido que cada organización tiene una realidad específica.

La investigación realizada contiene los siguientes capítulos:

Capítulo I: descripción y formulación del problema, antecedentes, objetivo general como específicos, justificación e hipótesis.

Capítulo II, se desarrolla la base teórica fundamentando las variables, engagement y auto evaluación del desempeño laboral describiendo sus definiciones, características, niveles y dimensiones.

Capítulo III, describe la metodología utilizada en la investigación, así como el tipo y diseño de la investigación, ámbito temporal y espacial, las variables, la población participante, los instrumentos para la recolección de datos los cuales tienen validez y confiabilidad, procedimientos realizados y análisis de datos.

Capítulo IV, se presenta los resultados obtenidos para los objetivos generales y específicos a través del análisis estadístico.

Capítulo V, se expone la discusión de los resultados, el cual permite validar o rechazar la hipótesis general y específica de la investigación.

En el capítulo VI, se mencionan las conclusiones, y en los dos siguientes capítulos recomendaciones y referencias.

1.1 Descripción y formulación del problema

El desempeño laboral es el nivel de rendimiento demostrado por el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la organización y están directamente relacionadas tanto con las exigencias técnicas, productivas, como con los resultados de servicios que la organización espera de él.

Es importante que los empleados reconozcan cómo se sienten al realizar sus funciones y como perciben su desempeño laboral, un procedimiento sumamente importante sería recoger información desde el punto de vista personal de cada empleado mediante encuestas y, con los resultados obtenidos se podría diseñar y desarrollar talleres de capacitación así como charlas motivacionales enfocados en la necesidad de la organización, el cual tendría como respuesta la mejora en actitudes , conocimientos y habilidades, ayudando a fortalecer la confianza en sí mismos.

Para Salcedo (2013), engagement consiste en cómo los trabajadores viven su trabajo; como una experiencia estimulante y enérgica, que los motiva a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo al trabajo.

Salanova y Schaufeli (2009), refieren que los empleados engaged son concentrados, dedicados, activos, y tienden más a emplear sus habilidades o a adquirir nuevas habilidades con el objetivo de mejorar tanto su desempeño laboral como su creatividad para así dar significado a lo que hacen. Es por eso que se dice que los empleados engaged tienen mayor probabilidad de aumentar sus recursos laborales, por un lado, pidiendo retroalimentación a su jefe inmediato con el fin de seguir mejorando, y por otro ser partícipes por iniciativa propia en proyectos o programas que realice la organización dentro o fuera de ella.

Esta visión es importante para la práctica, ya que indica que, para poder mantener su compromiso, los empleados engaged necesitan trabajos activos (caracterizados por una gran disponibilidad de recursos). La ventaja competitiva de los empleados engaged, si bien, es que no dependen sólo de la supervisión para hacer su trabajo ideal, por el contrario, son capaces y están dispuestos a iniciar los cambios necesarios por sí mismos.

Mendoza y Gutierrez (2017) mencionan que el creciente interés por parte de las empresas es porque el concepto de engagement tiene influencia directa en el desempeño laboral de los trabajadores, debido que los trabajadores engaged frecuentemente experimentan emociones positivas, las que incluyen la alegría y el entusiasmo, siendo estas emociones positivas las que permiten que los empleados demuestren mayor disposición en el aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades que los lleve a trabajar no sólo en el aspecto personal sino también laboral. Esto permitiría que dediquen toda su energía al trabajo y tengan mayor conexión con sus compañeros de trabajo incentivándolos a trabajar de manera eficiente en la realización de sus funciones.

Esta experiencia positiva se relaciona con la satisfacción y contribuye al estado de bienestar. Desde la perspectiva organizacional, el engagement se relaciona positivamente con el desempeño laboral y negativamente con el absentismo, rotación y tendencia al abandono, lo cual generaría en la empresa una disminución en su productividad, frustración ante la competencia en el mercado y con ello reducción en sus ingresos económicos, inestabilidad social que implicaría reducir personal, y que los trabajadores que permanezcan en la empresa realicen horas extras y se aumente su carga laboral.

Los instrumentos a aplicar son dos, la primera es una encuesta conformado por 50 ítems que contiene una escala de actitudes y sentimientos en relación al trabajo y es para conocer la auto evaluación del desempeño laboral, fue elaborado por Juan Martín Meza Escobar y Manuel Ramón Meza Escobar (2006), el segundo es el cuestionario (Uwes) "Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo" elaborado por Wilmar Schaufeli y Arnold Baker (2009) que está conformada por tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción) y consta de 17 ítem.

La Universidad Pública de la Región de Loreto, fue promulgada el 10 de enero del 2011 e inicio su funcionamiento el 14 de setiembre del 2015 con cinco facultades zootecnia, agronomía, acuicultura, negocios internacionales y contabilidad. Ésta institución pública está orientada a la formación profesional, investigación científica, innovación tecnológica y de responsabilidad social. Tiene como misión el aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria

trabajando con indicadores de eficiencia, eficacia y economía, su visión consiste en garantizar el desarrollo integral del estudiante y el reclutamiento de docentes calificados. Actualmente su personal administrativo está conformado por 60 trabajadores.

1.1.1 Problema General

Por lo tanto, tomando en cuenta el análisis de esta problemática, se planteó dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación del engagement y la auto evaluación de desempeño laboral en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Sum (2015) realizó un estudio de tipo descriptivo para establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, la población estuvo compuesta por 34 colaboradores varones y mujeres entre las edades de 18 a 44 años, los instrumentos para la recolección de datos fueron dos, la primera es una encuesta que cuenta con 10 ítems para examinar el desempeño laboral de los colaboradores, la segunda una prueba estandarizada "Escala de motivación psicosociales" la cual mide el nivel de motivación, este instrumento consta de 173 ítems, los resultados evidencian que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa.

Salcedo (2013) realizó un estudio descriptivo transversal en la empresa "Patronus", utilizó la entrevista semi estructurada y un cuestionario que consta de 21 ítems, la muestra fue de 13 colaboradores, el resultado que obtuvo de las entrevistas más el cuestionario fue que los colaboradores tienen un nivel de motivación medio, esto implica que no consideran su trabajo como promotor de satisfacciones, sino más bien, solo como una responsabilidad más a cumplir, lo que

genera un cumplimiento pasivo de sus obligaciones, concluyendo que en la empresa “patronus” existe un clima laboral negativo.

Lasso (2015) realizó un estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y, el caso fue exploratorio , cuantitativo, inferencial y transversal, el objetivo del estudio fue conocer el grado de engagement y compromiso laboral de los trabajadores de la firma de servicios profesionales pertenecientes a la generación Y, y en qué se diferencia del engagement y compromiso laboral de los pertenecientes a la generación X de la misma empresa, la población que tuvo fue de 150 trabajadores entre 20 y 50 años , los instrumentos utilizados fueron; la “Escala de Utrecht de engagement en el trabajo” el cual consta de 17 ítems, y la “ Encuesta de compromiso del empleado” el cual está conformado por 18 ítems ,el resultado que obtuvo fue que la pertenencia a una generación no constituye una variable que incida en el nivel de engagement, pero si en el nivel de compromiso organizacional.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Mendoza y Gutierrez (2017) investigaron sobre la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, la investigación realizada fue descriptivo comparativo de corte transversal, la población fue de 286 trabajadores. Para la recolección de datos los instrumentos utilizados fueron: el cuestionario de “ Escala de Utrecht de engagement en el trabajo” la cual está formada por 17 ítems, y el cuestionario de desempeño laboral que está formada por 50 ítems, el objetivo de esta investigación fue conocer la relación del engagement en el desempeño laboral del hospital “ Santa Rosa de Puerto Maldonado”, el resultado obtenido indica que el desempeño laboral se relaciona de manera significativa en el 89.6% por el engagement.

Mino (2014) investigó sobre la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas “Marakos 490” del departamento de Lambayeque, el objetivo fue determinar si existe correlación entre ambas variables, la población fue de 21 personas y para la recolección de datos utilizó dos cuestionarios, el primero consta de 53 ítems y es para medir el clima

organizacional, el segundo consta de 13 ítems y es para medir el desempeño, los resultados se obtuvieron mediante la escala de Likert concluyéndose que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante.

Candia, Castro y Sánchez (2017) investigaron sobre la “relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera”, tomaron como muestra a 107 colaboradores, el objetivo de esta investigación fue analizar los factores de la satisfacción laboral y el engagement que impactan en la reducción de la intención de rotar del personal funcionario, para la recolección de datos utilizaron, el cuestionario de satisfacción laboral que contiene 23 ítems e incluye cinco subdimensiones (intrínseca, físico, prestaciones, supervisión, participación), el cuestionario de “Escala de Utrecht de engagement en el trabajo” que contiene 17 ítems (para la investigación utilizaron 9 ítems) y está conformada por tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), y el cuestionario de Daniela All (2012) que consta de 6 ítems, los resultados concluyen que al incrementarse la subdimensión vigor (engagement) del personal funcionario de la empresa minera, disminuye la intención de rotar; por otro lado, sí se incrementan las dimensiones prestaciones y supervisión (satisfacción laboral), disminuye la intención de rotar.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre engagement y auto evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la región de Loreto.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar la dimensión de engagement predominante en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

2. Identificar la relación entre la dimensión vigor y auto evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
3. Identificar la relación entre la dimensión dedicación y auto evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
4. Identificar la relación entre la dimensión absorción y auto evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
5. Comparar diferencias según modalidad de contratación, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
6. Comparar diferencias según el tiempo de permanencia, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
7. Comparar diferencias según edad, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

1.4 Justificación

Tal cómo lo indican diversos autores, actualmente, las empresas esperan de sus colaboradores mayor productividad, motivación, iniciativa e involucramiento con su trabajo.

Un aspecto que resulta relevante es conocer cuál es el impacto que generan los trabajadores con altos niveles de engagement, independientemente de cuál sea el rubro al que pertenezca la empresa, por ello la importancia de esta investigación estará determinada por los aportes que se realicen para mejorar el engagement y la auto evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.

En un aspecto práctico los resultados de este estudio le permitirán a la Universidad Pública ubicada en la Región de Loreto diseñar e implementar una nueva estrategia de trabajo a fin de lograr el engagement de sus trabajadores y que

esto se vea reflejado en la percepción sobre su auto evaluación del desempeño laboral

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el engagement y auto evaluación de desempeño laboral en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

1.5.2 Hipótesis Específicas

1. La dimensión dedicación es la que predomina en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
2. Existe relación entre la dimensión vigor y auto evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto
3. Existe relación entre la dimensión dedicación y auto evaluación de desempeño laboral del personal administrativo de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
4. Existe relación entre la dimensión absorción y auto evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
5. Existen diferencias según condición laboral, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
6. Existen diferencias según el tiempo de servicio, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.
7. Existen diferencias según edad, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

II. Marco Teórico

2.1 Base teórica

2.1.1 Motivación

Es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una medición, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empleo. (González, citado por Sum, 2015, p.7).

2.1.2 Clima organizacional

Según León (2015), clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan una mayor productividad y mejora en el servicio, por medio de estrategias internas.

Con respecto a su definición, sobre este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que la reacción subjetiva tiene que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan (p.33).

2.1.3 Compromiso organizacional

Arias (citado por Gallardo y Sandoval, 2014, p.33) el compromiso organizacional “se trata de un deber moral adquirido hacia una persona o una institución”, es algo más que un simple contrato de trabajo, es hacer propios los objetivos de la organización. Que una persona se encuentre trabajando dentro de

una organización no quiere decir que se sienta comprometida con dicha organización, al contrario, puede que esté en total desacuerdo con dicha organización; y es esta falta de compromiso lo que va generando consecuencias negativas como “estrés, conflictos obrero-patronales, ausentismo, abandono de la organización, lo que provocará que la organización tenga un incremento en sus costos pues tiene que invertir en pagar a la persona que suplirá al ausente, en tiempo respecto a la nueva persona a contratar así como dinero invertido en su capacitación.

2.2 Engagement

2.2.1 ¿De dónde surge el concepto de Engagement?

En nuestro país, las empresas se encuentran a la sombra permanente de nuevas crisis e incertidumbre financiera, cuesta forjar relaciones laborales permanentes, y aquellas que no cuenten con empleados comprometidos y motivados tendrán un menor desarrollo, crecimiento y proyección hacia el futuro. De aquí la importancia del estudio del *engagement*, como opuesto *al burnout* y relacionado a la psicología positiva, planteado a su vez como un factor clave en las organizaciones modernas (Salcedo, 2013, p.13).

La psicología ocupacional positiva, que “es el estudio científico de las conductas de los trabajadores, tiene por objetivo descubrir y promover los factores que permiten que, tanto empleados como organizaciones prosperen”. (Schaufeli, citado por Salcedo, 2013, p.14).

2.2.2 Definición de Engagement

Wefald (citado por León, 2016) señala que es el aprovechamiento de los miembros de la organización hacia sus roles de trabajo, en el engagement, la gente se emplea y puede expresarse física, cognitiva y emocionalmente durante el desempeño de roles. Este concepto propone la idea de la identificación personal del sujeto con su trabajo resultante del desarrollo de su rol laboral (p.35).

Leo (2016), señala que más que un estado específico y temporal, el “engagement” se refiere a un estado cognitivo- afectivo más persistente en el tiempo, que no está focalizado sobre un objeto o conducta específico.

Maslach y Leiter (Citados por Leo, 2016) opinan que el “engagement se caracteriza por energía, implicación y eficacia, que son los polos opuestos directos de las tres dimensiones del “burnout”: agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional. Los trabajadores que puntúan alto en “engagement”, tiene alta energía y conectan perfectamente con su trabajo, percibiéndose a sí mismo como capaces de afrontar eficazmente las diferentes demandas (p.12).

Cuando los empleados encajan bien en sus contextos de trabajo, experimentan mayores niveles de compromiso. Además, si los empleados tienen una mayor estabilidad de los diferentes dominios de su vida esto facilitaría su experiencia de ajuste a diferentes situaciones, lo que llevaría a mayores niveles de compromiso con la organización.

Considerando que el compromiso de trabajo se centra en los aspectos positivos de ajuste, el resultado más negativo se produce cuando los empleados se presentan a trabajar, pero son incapaces de ser completamente funcionales por razones de salud física o mental.

2.2.3 Dimensiones del Engagement

Schaufeli, Salanova, Gónzales y Bakker (citados por Mendoza y Gutiérrez, 2017, p.36), el engagement está compuesto por tres dimensiones, estas son:

Vigor: “Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja. El deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino” (p.36).

Dedicación: “Es el esfuerzo o empeño en un objetivo. Denota la alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (p.36).

Absorción: “Ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades de desconectarse de lo que se está haciendo debido a la fuerte dosis de disfrute y concentración experimentados (p.36).

Gracias a su actitud positiva y alto nivel de actividad, estos empleados generan su propia retroalimentación, en términos de apreciación, reconocimiento y éxito. Por lo general, también se sienten muy comprometidos fuera del trabajo, como, por ejemplo, en actividades deportivas, pasatiempos creativos y trabajos voluntarios. Pero a pesar de todo, no son adictos al trabajo, disfrutan de otras cosas en su tiempo libre y, a diferencia de quienes se obsesionan con su trabajo, no les nace ese impulso fuerte e irresistible por trabajar arduamente, porque para ellos trabajar es agradable. Schaufeli, Salanova, Gónzales y Bakker (citados por Laura, 2015, p.28-29).

2.2.4 Causas de Engagement

Shirom (2003) ha sugerido que tener líderes que animen a sus empleados a pensar creativamente es un antecedente de uno de los factores de engagement, vigor. Los recursos del trabajo han estado mostrando ser un antecedente de engagement y para algunos trabajos esos recursos pueden ser influenciados por un líder de grupo.

Kahn (1990) incluso propone que factores contextuales y condiciones ambientales, tales como características del trabajo, apoyo social, y normas organizacionales influyen la manera en que los individuos se comprometen con su trabajo.

Wefald (2008) cita la Teoría de las Características de Trabajo (Hackman y Oldman, 1975) que postula que la variedad de las habilidades, identidad de las tareas, importancia de dichas tareas, autonomía, y retroalimentación son recursos que facilitan el estado emocional y que las presencias de dichos recursos han propiciado la satisfacción en el trabajo, motivación y disminución del absentismo y rotación de personal. Igualmente, la Teoría de la Conservación de los recursos

(Hobfoll, 1989) sugiere que los individuos son motivados tanto por los recursos de trabajo, como por el deseo de mantenerlos e incrementarlos.

Salanova y Wilmar (citados por León, 2016, p.39) señalan las posibles causas del engagement:

- **Recursos personales:** las creencias en la propia eficiencia personal, autoeficiencia (puede ser causa y efecto del engagement).
- **Recursos laborales:** los horarios adecuados que permitan la recuperación debida al esfuerzo laboral, y al contagio emocional fuera del trabajo. Sentirse en el trabajo con apoyo social por parte de compañeros y superiores, autonomía laboral, variedad de tareas en el puesto, facilidades de formación, autoeficiencia.
- **Trabajo – familia:** aquellas personas que experimentan emociones positivas desde el trabajo hacia la casa o viceversa (desde casa al trabajo) tienen niveles altos de engagement.

2.2.5 Consecuencias de Engagement

Algunas de las posibles consecuencias de Engagement se reflejan en actitudes positivas de trabajo, salud individual, conducta de pertenencia organizacional.

Las personas con más Engagement, exhiben más iniciativa, conducta proactiva, y motivación creciente. El engagement puede mediar la relación entre los recursos del trabajo y esas conductas organizacionales positivas.

A continuación, se listan algunos de los principales componentes que se asocian con el Engagement:

- Capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes internos ó externos.
- Confianza y cortesía con que se trata a los clientes internos ó externos
- Orientación hacia el cliente interno ó externo.
- Espontaneidad
- Trabajo en equipo

El engagement crea un valor agregado adicional a las organizaciones, ya que genera importantes ventajas competitivas difíciles de imitar por la competencia. Esto hace que su aplicación forme parte de la estrategia organizacional. Los trabajadores *engaged* se conectan emocionalmente con la compañía, ayuda que el mismo alcance el éxito.

Del Campo (Citado por Salcedo, 2013) menciona que la importancia de estudiar el tema se fundamenta en ver la empresa como comunidad de personas, donde se fomenta el respeto mutuo y la responsabilidad, generando mayor productividad y en última instancia, mayor rentabilidad para la organización. El engagement permitirá medir el nivel de compromiso que los empleados sienten en la organización para la cual trabajan y, tanto las investigaciones como la experiencia práctica han demostrado que los empleados *engaged* suelen tener más pasión por lo que hacen, muestran mayor entusiasmo, se sienten orgullosos de ser parte de su organización y, en definitiva, generan mejores resultados. Por lo tanto, una buena gestión del engagement entre colaboradores y organización puede ser muy rentable, además de generar otros beneficios sociales para todos sus grupos de interés (p.17).

2.3 Desempeño Laboral

2.3.1 Definición

El desempeño laboral es el resultado de una medición o evaluación en un determinado campo; donde específicamente se busca contemplar las competencias individuales de cada colaborador participe en el proceso, midiendo sus actitudes, aptitudes y bagaje, puesto al cumplimiento de su tarea encomendada en base a los objetivos de la organización. A continuación, alguna de sus definiciones:

Altuve et al. (1999), es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar.

Para Chiavenato (2000), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía.

Stephen (citado por Mendoza y Gutierrez, 2017) las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

- **Desempeño de la tarea:** Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos (p.46).

- **Civismo:** Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo (p.46).

- **Falta de productividad:** Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. La mayoría de los gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera (p.47).

Lías (citado por Mendoza y Gutierrez, 2017) el desempeño es el comportamiento o conducta verdadera del trabajador para desarrollar eficientemente sus deberes u obligaciones propios a un puesto de trabajo. Esto comprende la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en

decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales.

Salas (citado por Mendoza y Gutiérrez, 2017), menciona que “La calidad del desempeño, está unida e integrada a la calidad de los servicios. Para determinar la calidad del desempeño laboral, es necesario analizar primero el nivel de competencia profesional del trabajador, así como las condiciones de trabajo y personales en que labora, sobre las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar el nivel alcanzado, los problemas existentes, y el tipo de intervenciones requeridas” (47).

El interés por el desempeño laboral dio apertura a una gran variedad de nuevos términos que describen simplícidamente el accionar de una función para su ejecución desde términos como la eficiencia, eficacia, productividad, calidad entre otros, que cada vez facilitan más el entendimiento de las operaciones que realiza independientemente cada organización.

Ello trajo consigo algunos términos como requisito del entendimiento del desempeño laboral, tales como:

- La ejecución de una tarea encomendada con eficiencia, calidad y productividad necesaria.
- La aplicación de su bagaje adquirido en su campo tanto teóricos como práctico los cuales solo pueden ser demostrados en los resultados obtenidos mediante su trabajo.
- La presentación de un reglamento de funciones y normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales; siendo el cumplimiento de estas una exigencia del desempeño laboral.

2.3.2 Factores influyentes en el desempeño laboral

Existen una gran diversidad de teorías que postulan sobre aquellos elementos o que influyen de forma directa al desempeño laboral, encontrándose comúnmente a los factores internos y externos, medidos por condiciones como el liderazgo, motivación y los problemas de cada individuo.

Chiavenato (2000), expone que el desempeño laboral está determinado por dos factores, actitudinales de la persona y factores operativos.

Factores actitudinales

Sobre los factores actitudinales, Chiavenato (2000), muestra a todos aquellos que ven propiamente con el individuo dentro del trabajo, tales como: “la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad, capacidad de realización”.

Factores operativos

En los factores operativos Chiavenato (2000), se orienta a todo aquello que va propiamente con la organización como: “el conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Por tanto, podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en equipo, capacitación del trabajador, supervisión, y factores situacionales de cada persona; así como la percepción que se tenga del papel que se desempeña”. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral.

2.3.3 Evaluación del desempeño laboral

Fernández (2010) señala que desempeño es conducta. En su forma ideal, es lo que puede observarse de lo que la gente hace. Medir el desempeño (o rendimiento) es cuantificar la conducta del trabajador y evaluar el desempeño. Consiste en asignar un juicio al valor o la calidad de lo cuantificado. En la práctica

diaria, sin embargo, el término desempeño tiende a utilizarse de forma poco estricta y suele abarcar tanto resultados como conducta.

La evaluación es un proceso que sirve a cada organización para tener un valor referencial en la toma de decisiones ya sea de procesos, personal, productos, resultados y todo lo que comprenda con la mejora de los resultados, la evaluación del desempeño laboral presenta los resultados de cada individuo dentro de una organización para decidir sobre los ascensos, transferencias y suspensiones. Además de ayudar a identificar las necesidades existentes de capacitación y desarrollo profesional, buscando de esa manera validar los programas con los que cuenta la empresa para la selección y capacitación del personal.

Amorós (citado por Mendoza y Gutiérrez, 2107) quien relaciona a la evaluación del desempeño laboral como una herramienta para el desarrollo de una ventaja competitiva dentro de la organización, lo considera como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

2.3.4 Auto evaluación del desempeño laboral

La auto evaluación del desempeño laboral es un método que consiste en que sea el mismo trabajador quien compruebe cuál es su nivel en una determinada función o actividad. Mediante la auto evaluación el trabajador puede autocríticamente valorar su rendimiento, potencialidades, debilidades, y sobre todo le permite definir su compromiso con la organización.

2.3.4.1 Objetivos de la auto evaluación del desempeño laboral

La auto evaluación del desempeño laboral presenta los siguientes objetivos:

- Factores de rendimiento laboral, calidad del trabajo y potencialidades del trabajador.

- Incentivar la mejora de las fortalezas y el reconocimiento de las debilidades que no le permiten incrementar su nivel de eficiencia.

- Verificar el nivel de influencia y calidad de la relación entre los jefes y demás trabajadores.

2.3.4.2 Importancia de la auto evaluación del desempeño laboral

La auto evaluación es importante porque le da autonomía a los trabajadores para reconocer su eficiencia, motivación y grado de compromiso que tienen con la organización a la cual pertenecen; este sistema evaluativo les permite tomar consciencia sobre sus propios logros como consecuencia de su esfuerzo.

La autoevaluación tiene ventajas y desventajas, las que pueden resumirse de la siguiente manera:

Ventajas

- El propio trabajador es quien refleja el rendimiento que le caracteriza en el rol que desempeña.

- Es posible que el propio trabajador sugiera maneras de mejorar su desempeño.

Desventajas

- Es probable que el trabajador no tenga capacidad de autocrítica suficiente.

- Es probable que exista una tendencia a reflejar valores medios o extremos, lo cual hace que la evaluación resulte mediocre.

2.3.5 Engagement y Desempeño Laboral

“El desempeño laboral es el nivel de rendimiento demostrado por el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa y están directamente relacionadas tanto con las exigencias técnicas, productivas, como con los resultados de servicios que la organización espera de él [...] Cuánto más el personal se identifique con los objetivos y que estos puedan ser compartidos, los colaboradores y la organización se relacionarán en la realización personal a través de la organización” (Altuve Quintero & Serrano Urriola, 1999).

Según Bakker et al. (2011) el engagement y desempeño laboral presenta asociación positiva y puede explicarse mediante cuatro mecanismos psicológicos:

1) Los empleados engaged frecuentemente experimentan emociones positivas. Estas emociones permiten que el empleado tenga disposición para aprender y adquirir nuevas habilidades los cuales pueden emplearse durante el desarrollo de sus funciones.

2) Los empleados engaged tienen la habilidad de centrarse en sus funciones y dedicar toda su energía al trabajo.

3) Los empleados engaged piden que se les retroalimente en cuanto a su desempeño o solicitan la ayuda de sus compañeros.

4) Los empleados engaged transfieren su compromiso, ya que en muchas organizaciones el desempeño es el resultado del esfuerzo colaborativo, el compromiso de una persona puede influenciar en otras y mejorar de manera directa o indirecta el desempeño del equipo.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

No experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional comparativo la cual tiene una sola medición muestral, debido que pretende analizar la relación entre las variables de estudio a través de aplicación de cuestionarios en una determinada población (Mendoza y Gutiérrez, 2107).

3.2 Ámbito temporal y espacial

La investigación se realizó en una Universidad Pública ubicada en la ciudad de Yurimaguas-provincia del Alto Amazonas- Región de Loreto. Para la aplicación de los instrumentos se consideró los horarios previamente coordinados, así como el ambiente asignado, iniciándose de esta manera en setiembre y extendiéndose hasta noviembre del 2018.

3.3 Variables

3.3.1 Engagement

El engagement es el estado mental positivo del empleado respecto de aquello relacionado con el trabajo y que está caracterizado por hacer que el empleado muestre altos niveles de vigor, dedicación y absorción Schaudeli, Salanova, González- Romá & Bakker (citado por Aguado ,2018, p.75).

3.3.2 Auto evaluación del desempeño laboral

La auto evaluación forma parte de las distintas formas de realizar una evaluación. El empleado se califica con técnicas utilizadas por otros evaluadores. Este método se aplica más en los aspectos de desarrollo de la evaluación del desempeño. Es muy útil para evaluar al empleado que trabaja aislado. Las auto evaluaciones presentan escepticismo en las compañías, porque el interés personal de los empleados puede entorpecer una evaluación objetiva. Sin embargo, las investigaciones han demostrado que tiene una correlación razonablemente buena con las calificaciones de los jefes; de sus compañeros, pueden dar evaluaciones

fidedignas sobre su desempeño Ivancevich, (citado por Ávila, Farias, Guerrero y Sandoval, 2005).

3.4 Población y muestra

La población está conformada por 60 trabajadores del área administrativa y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto; de ambos sexos, 34 varones y 26 mujeres, cuyas edades oscilan entre 26 a 62 años; de los cuales 14 son asistentes, 1 auxiliar, 2 decanos, 18 directores, 22 docentes, 1 jefatura y, 2 responsables de la unidad formuladora.

3.5 Instrumentos

3.5.1 Cuestionario de la Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo

Ficha Técnica

Nombre	: Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo
Autores	: Wilmar Schaufeli y Arnold Baker (2009)
Administración	: Individual
Tiempo	: 10 minutos
Puntuación	: De 21 a 84

3.5.1.1 Descripción del cuestionario

El instrumento está conformado por 17 ítems con una escala tipo likert, que consta de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

En la tabla 1 se muestra las 7 opciones de respuesta de cada uno de los ítems, por lo que la persona encuestada debe escoger la que considere correcta según la siguiente escala de Likert.

Tabla 1

Alternativas de respuesta del cuestionario UWES

Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

En la tabla 1, se muestran las alternativas de respuestas que se han considerado para desarrollar el cuestionario de la de Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo.

Tabla 2

Sumatoria de las dimensiones de engagement

Vigor	1+4+8+12+15+17(sumatoria total de los ítems)
Dedicación	2+5+7+10+13 (sumatoria total de los ítems)
Absorción	3+6+9+11+14+16 (sumatoria total de los ítems)
Sumatoria de las 3 dimensiones = total del nivel de engagement	

En la tabla 2 se observa la sumatoria de los ítems de cada dimensión, considerándose que la dimensión vigor mide los ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17, dedicación los ítems 2, 5, 7, 10, 13, y absorción los ítems 3, 6, 9, 11, 14,16.

Tabla 3

Puntaje de los niveles de engagement

Nivel	Puntos	Escala
Bajo	6-12	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi Nunca • Algunas veces
Promedio	13-24	<ul style="list-style-type: none"> • Bastantes veces • Regularmente
Alto	25-36	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre

En la tabla 3, se aprecian los niveles de engagement, cada uno con su respectivo rango de puntaje y escala de respuesta.

En la tabla 4 se muestra la escala de respuestas y el nivel correspondiente según el rango del puntaje, siendo considerado para cada una de las dimensiones de engagement, vigor, dedicación y absorción.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de engagement

Nivel bajo	21 a 52 puntos
Nivel alto	53 a 84 puntos

3.5.1.2 Confiabilidad

En la tabla 5, se observa la confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach obteniendo .914 lo cual indica que la consistencia de la prueba es altamente confiable en la muestra. La confiabilidad de la escala es vigor es .839, dedicación es .761, y absorción es .721, indicándonos que presenta consistencia interna.

Tabla 5

Confiabilidad de las dimensiones de la Escala de Utrecht de engagement en el trabajo

Escala	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
Vigor	.839	.839	6
Dedicación	.763	.761	5
Absorción	.721	.723	6
Total	.914	.914	17

3.5.1.3 Validez

La tabla 6 nos muestra la validez de la Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo; se obtuvo mediante la correlación de Pearson respecto a cada uno de los ítems con el total de la escala, apreciándose que existe una correlación positiva y significativa.

Tabla 6

Validez de los ítems test de la Escala de Utrecht de engagement en el trabajo

	Items	<i>r</i>	<i>p</i>
VIGOR	BT1	,765**	.000
	BT4	,751**	.000
	BT8	,795**	.000
	BT12	,722**	.000
	BT15	,756**	.000
	BT17	,675**	.000
DEDICACION	BT2	,718**	.000
	BT5	,811**	.000
	BT7	,629**	.000
	BT10	,775**	.000
ABSORCION	BT3	,778**	.000
	BT6	,517**	.000
	BT9	,650**	.000
	BT11	,682**	.000
	BT14	,549**	.000
	BT16	,705**	.000

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 7

Correlación del total de ítems test de la Escala de Utrecht de engagement en el trabajo

<i>Items</i>	<i>R</i>	<i>p</i>	<i>Items</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
BT1	,637**	,000	BT9	,679**	,000
BT2	,622**	,000	BT10	,630**	,000
BT3	,721**	,000	BT11	,637**	,000
BT4	,724**	,000	BT12	,734**	,000
BT5	,751**	,000	BT13	,626**	,000
BT6	,492**	,000	BT14	,435**	,001
BT7	,642**	,000	BT15	,725**	,000
BT8	,728**	,000	BT16	,613**	,000
BT9	,679**	,000	BT17	,616**	,000

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7, se muestra la correlación total de ítems test de la escala de Utrecht en el trabajo.

3.5.2 Cuestionario de auto evaluación del desempeño Laboral

Ficha Técnica

Nombre	: Escala de sentimientos y actitudes hacia el trabajo
Autores	: Juan Martín Meza Escobar y Manuel Ramón Meza Escobar (2006)
Administración	: Individual
Tiempo de Aplicación	: 30 minutos

3.5.2.1 Descripción del cuestionario

El cuestionario de auto evaluación del desempeño laboral está conformado por 50 ítems que contiene una escala de actitudes y sentimientos con relación al trabajo.

Cada uno de estos ítems tiene 5 opciones de respuestas escaladas mediante el procedimiento de Likert (Nunca, Muy pocas veces, Algunas veces, casi siempre, siempre).

En la tabla 8, se presentan cada una de las dimensiones, con sus indicadores e ítems correspondientes.

Tabla 8

Dimensiones, indicadores e ítems del cuestionario de auto evaluación de desempeño laboral de Juan Martín Meza Escobar y Manuel Ramón Meza Escobar

Dimensión	Indicador	Ítems
Estructura	- Estructura de tareas	2,3,4,5,7,22,23,24 y 27
	- Jerarquía de responsabilidades	
	- Procesos administrativos	
	- Organización y planificación	
	- Normas, métodos y procedimientos	
	- Cooperación organizacional	
Responsabilidad social	- Juicios individuales	25,30,31,32,33,34,35,36 y 50
	- Autonomía	
	- Apreciación de desempeño	
	- Resolución de problemas	
	- Justificación de tareas	
	- Auto asignación de responsabilidades	
Remuneración	- Promoción para ascender	11,12,13,14,15,39 y 40
	- Entusiasmo	
	- Recompensas e incentivos	
Riesgo y toma de decisiones	- Toma de riesgos	16,17,19,20,21,26,29,38,41 42,43,44,46,47,48 y 49
	- Mejora continúa	
	- Evaluación de riesgos	
	- Cuidado de las decisiones	
	- Percepción de problemas	
	- Grado de amistad	
	- Clima de trabajo	
	- Percepción de las relaciones entre jefes y subordinados	
	- Grado de confianza	
	- Discusión entre individuos	
- Percepción de integración		
Tolerancia al conflicto	- Crítica interna	1,6,8,9,10,18,28,37 y 45
	- Consecuencias de mal trabajo	
	- Consideración de mis superiores	
	- Mala comunicación	
	- Oportunidad de conflictos	

3.5.2.2 Confiabilidad

En la tabla 9 se muestra la confiabilidad de las dimensiones de auto evaluación de desempeño laboral, para la dimensión Estructura es .867, Responsabilidad Social .787, Remuneración .752, Riesgo y toma de decisiones .903, Tolerancia al conflicto .847, alcanzando un total de confiabilidad .965.

Tabla 9

Confiabilidad de las dimensiones del auto evaluación del desempeño laboral

Dimension	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
Estructura	.867	.866	9
Responsabilidad social	.787	.785	9
Remuneración	.752	.749	7
Riesgo y toma de decisiones	.903	.902	16
Tolerancia al conflicto	.847	.845	9
Total	.965	.964	50

En la tabla 10, se aprecia la validez de los ítems con sus respectivas dimensiones, conformado por Estructura, Responsabilidad social, Remuneración, Riesgo y toma de decisiones, y Tolerancia al conflicto. La correlación positiva de los ítems con su dimensión está por encima de .469**.

Tabla 10

Correlación del total de ítems test de las dimensiones del auto evaluación del desempeño laboral

Estructura			Responsabilidad social			Remuneración			Riesgo y toma de decisiones			Tolerancia al conflicto		
Ítems	<i>r</i>	<i>P</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>
DL2	,723**	< .001	DL25	,562**	< .001	DL12	,730**	< .001	DL16	,704**	< .001	DL1	,616**	< .001
DL3	,591**	< .001	DL30	,469**	< .001	DL13	,596**	< .001	DL17	,586**	< .001	DL6	,699**	< .001
DL4	,668**	< .001	DL31	,667**	< .001	DL14	,487**	< .001	DL19	,683**	< .001	DL8	,841**	< .001
DL5	,750**	< .001	DL32	,654**	< .001	DL15	,514**	< .001	DL20	,632**	< .001	DL9	,689**	< .001
DL7	,722**	< .001	DL33	,730**	< .001	DL39	,707**	< .001	DL21	,501**	< .001	DL10	,680**	< .001
DL22	,805**	< .001	DL34	,702**	< .001	DL40	,700**	< .001	DL26	,507**	< .001	DL18	,654**	< .001
DL23	,606**	< .001	DL35	,565**	< .001				DL29	,657**	< .001	DL28	,707**	< .001
DL24	,740**	< .001	DL36	,603**	< .001				DL38	,621**	< .001	DL37	,558**	< .001
DL27	,653**	< .001	DL50	,498**	< .001				DL41	,716**	< .001	DL45	,558**	< .001
									DL42	,736**	< .001			
									DL43	,635**	< .001			
									DL44	,679**	< .001			
									DL46	,556**	< .001			
									DL47	,675**	< .001			
									DL48	,747**	< .001			
									DL49	,553**	< .001			

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

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

3.6 Procedimiento

Para llevar a cabo esta investigación se propuso un tema que sea de interés para la institución, posteriormente se explicó los objetivos de la investigación a la autoridad responsable con la finalidad de obtener su interés y solicitar a su vez la autorización para aplicar los instrumentos (Escala de Utrecht de Engagement Auto evaluación del desempeño laboral) al personal administrativo y docente. Habiendo generado el interés y aprobación se coordinó las fechas y horario para la aplicación de los instrumentos, el tiempo asignado fue al finalizar la jornada laboral del personal administrativo en el aula de post grado, al momento de entregar los instrumentos se les explicó el motivo y la importancia de sus respuestas en cada una de los ítems. Conforme fueron devolviendo los instrumentos se verifico que todas las preguntas estén contestadas y una vez obtenido el total de los instrumentos se procedió a la calificación con consentimiento informado.

3.7 Análisis de datos

Se elaboró una base de datos para realizar los análisis estadísticos de acuerdo a los objetivos de la investigación, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 20. Finalmente se elaboraron las tablas y figuras correspondientes según los resultados obtenidos mediante los estadísticos descriptivos, correlación, análisis de varianza y pruebas no paramétricas Kolmogorov-Smirnov y Kruskal-Wallis.

IV. Resultados

1. Determinación de la relación entre el engagement y la auto evaluación del desempeño laboral en el personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto

En la tabla 11 se muestra la prueba de bondad de ajuste para evaluar el tipo de prueba, paramétrica o no paramétrica, que se utilizará para la correlación.

Tabla 11

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio engagement y auto evaluación de desempeño laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Total de engagement	,154	60	,001
Total de desempeño laboral	,205	60	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

El estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors presenta un nivel de significación igual a $\alpha = ,001$ y $\alpha < 001$. Ninguna de las variables tiene distribución normal, por lo cual se utilizó una prueba no paramétrica con el objetivo de obtener la correlación entre engagement y la auto evaluación del desempeño laboral.

Se aplica la prueba de correlación Rho de Spearman, mostrando que existe relación positiva alta, $r = .822$ y $p < .001$, $r^2 = .6756$ esta correlación indica un gran tamaño del efecto del entre las variables engagement y auto evaluación del desempeño laboral (Figura 1). Esto significa que el 68% de cada una de las variables se explica por la otra.

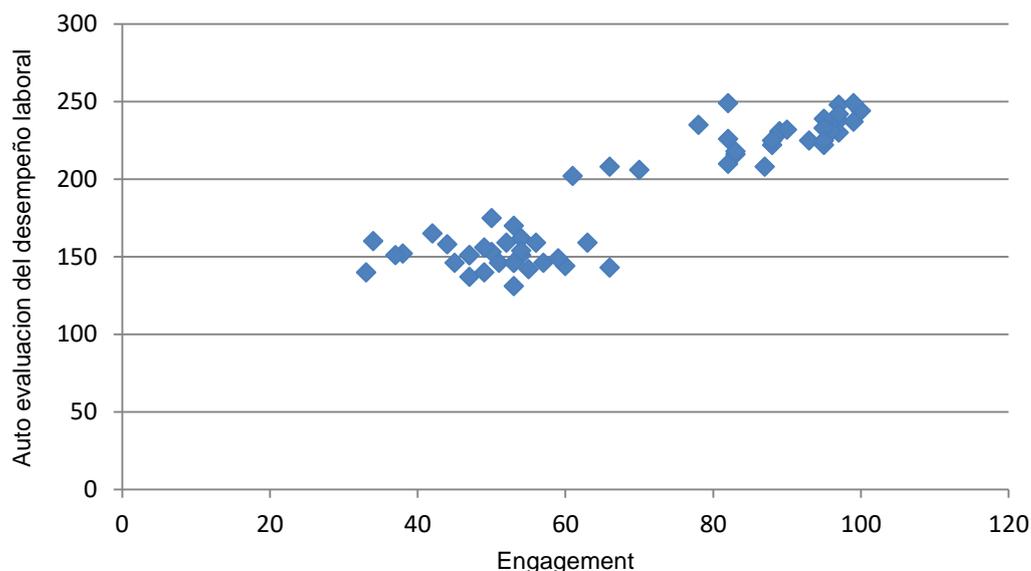


Figura 1. Correlación entre la variable engagement y autoevaluación de desempeño laboral.

2. Identificación de la dimensión de engagement predominante en el personal administrativo de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

En la tabla 12 se observa la frecuencia y porcentaje de las dimensiones de engagement, en la dimensión vigor el 20% se ubican en nivel *Bajo*, 28,3 % en *Medio bajo*, 35% en *Medio alto*, 10% en *Alto*, en dimensión dedicación 16,7% se ubican en nivel *Bajo*, 28,3% en *Medio bajo*, 36,7% en *Medio alto*, 18,3% en *Alto*, en dimensión absorción 16,7% se ubican en nivel *Bajo*, 36,7% en *Medio bajo*, 21,7% en *Medio alto* y 25% en *Alto*. Se aprecia que la dimensión que más destaca es dedicación debido que en el nivel *Medio Alto* se evidencia que el porcentaje obtenido es 36,7%.

Tabla 12

Niveles de las dimensiones de engagement

Niveles	Vigor		Dedicación		Absorción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	20,0	10	16,7	10	16,7
Medio Bajo	17	28,3	17	28,3	22	36,7
Medio alto	21	35,0	22	36,7	13	21,7
Alto	10	16,7	11	18,3	15	25,0
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0

3. Identificación de la relación entre la dimensión vigor y la autoevaluación del desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

Tabla 13

Correlaciones entre la autoevaluación del desempeño laboral y las dimensiones de engagement

Dimensiones de engagement	<i>r</i>	<i>p</i>
puntaje de vigor	,800**	,000
puntaje de dedicación	,847**	,000
puntaje de absorción	,765**	,000

En la tabla 13 se muestra la correlación de la dimensión vigor con la autoevaluación del desempeño laboral, $r = .800$ y $p < .001$. La correlación nos indica que la relación entre ambas es positiva y estadísticamente significativa, con efecto grande $r^2 = .64$, siendo el 64% del porcentaje de la varianza que explica la variación de una hacia otra.

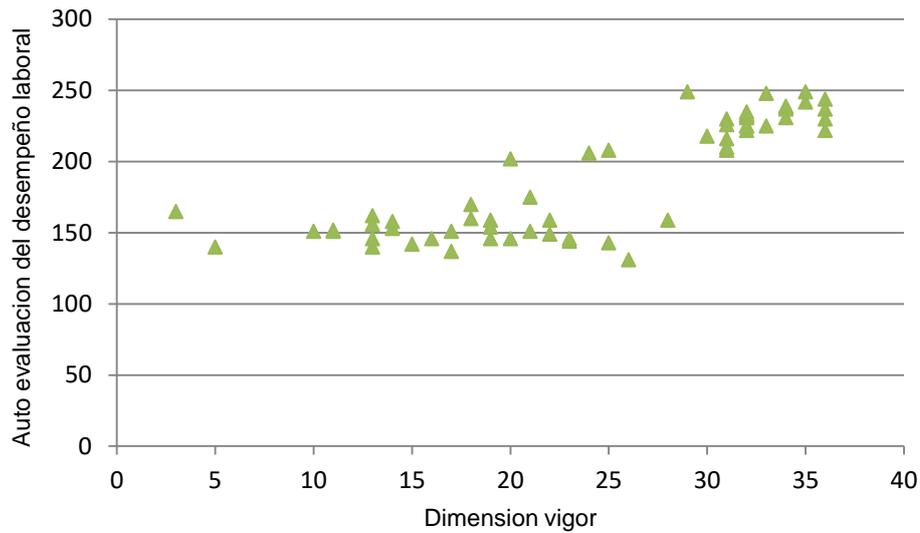


Figura 2. Correlación entre la auto evaluación del desempeño laboral y la dimensión vigor.

4. Identificación de la relación entre la dimensión dedicación y la autoevaluación del desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

Tal como se muestra en la tabla 13 el valor de la correlación entre la dimensión dedicación y la autoevaluación del desempeño laboral es $r = .847$, $p < .001$. Esto nos indica que la correlación entre ambas es positiva y estadísticamente significativa, con efecto grande $r^2 = .7174$, siendo 72% el porcentaje de la varianza que explica la variación de una hacia otra.

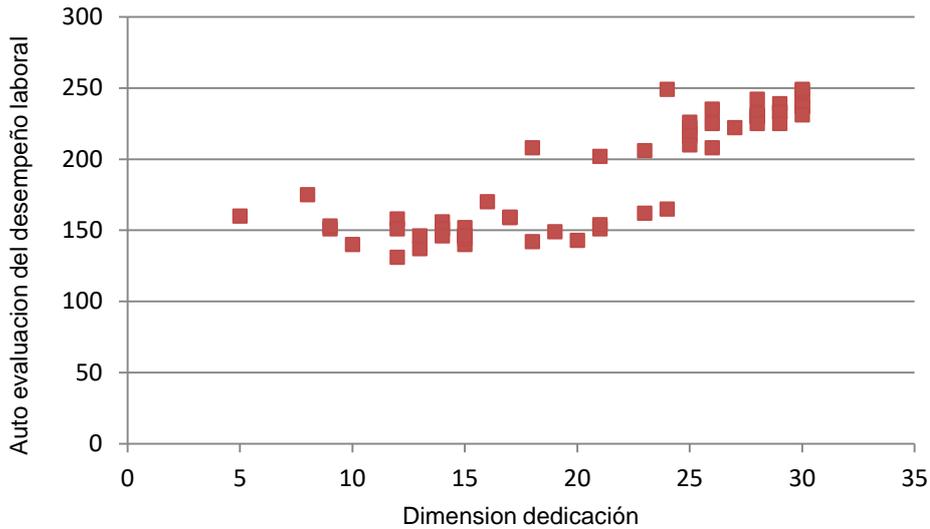


Figura 3. Correlación entre la auto evaluación del desempeño laboral y la dimensión dedicación

- Identificación de la relación entre la dimensión absorción y la autoevaluación del desempeño laboral del personal administrativo y docente de una Universidad Pública de la Región de Loreto.

En la tabla 13 también se muestra el valor de la correlación entre la dimensión absorción y la autoevaluación del desempeño laboral $r = .765$, $p < .001$. Esto nos indica que la correlación entre ambas es positiva y estadísticamente significativa, con efecto grande $r^2 = .5852$, siendo 59 % porcentaje de la varianza que explica la variación de una hacia otra.

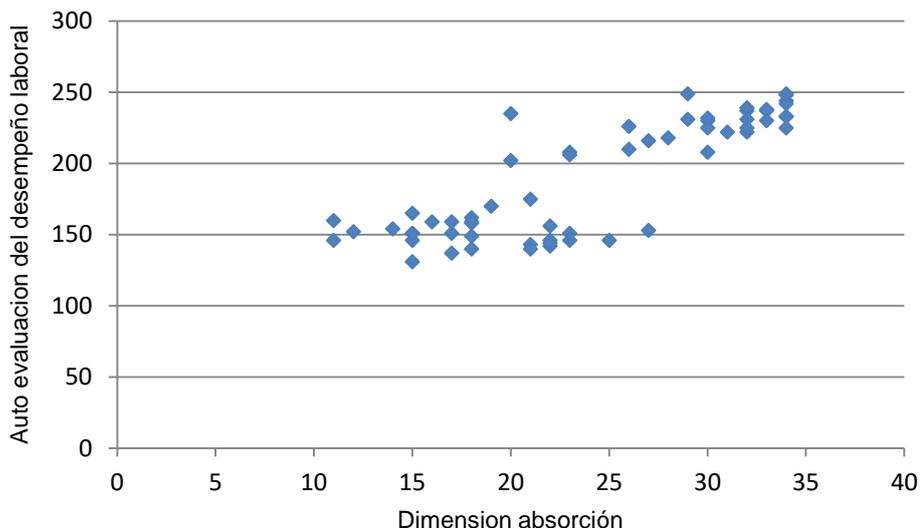


Figura 4. Correlación entre la auto evaluación del desempeño laboral y las dimensiones de engagement.

6. Comparar diferencias según condición laboral, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una universidad Pública de la Región de Loreto.

Para comparar diferencias según condición laboral y su posible influencia en el nivel de engagement, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para contrastar la normalidad. En la tabla 14, se aprecia, en el caso de la condición nombrado un $\alpha = .081$ teniendo normalidad, la condición de locación de servicios $\alpha = .145$ también cumple normalidad. Sin embargo la condición CAS con $\alpha = .001$ no presenta normalidad. Esto condiciona la aplicación de una prueba no paramétrica para la diferencia de grupos. Por lo tanto, se corrió la prueba de Kruskal- Wallis.

Tabla 14

Prueba de normalidad de los puntajes totales de engagement según condición laboral

Condición laboral	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CAS	,875	38	,001
Nombrado	,909	18	,081
Locación de servicios	,821	4	,145

La tabla 15 muestra la prueba de Kruskal- Wallis, mediante sus estadísticos de contraste con el valor de $\chi^2 = ,987$ y $p = .610$, con la cual no se evidencian diferencias significativas en el engagement según la condición laboral.

Tabla 15

Prueba de Kruskal-Wallis de condición laboral

Condición laboral	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	p
CAS	38	31,12	,987	2	,610
Nombrado	18	31,06			
Locación de servicios	4	22,13			
Total	60				

7. Comparar diferencias según tiempo de servicio, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una universidad Pública de la Región de Loreto.

Para conocer si el tiempo de servicio influye en el nivel de engagement se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para contrastar la normalidad. Se muestra, en la tabla 15, que el tiempo de servicio con rango 18 o menos un $\alpha = ,057$

presentando normalidad; en el tiempo de servicio con rango *más de 39* un $\alpha = ,028$ no cumpliendo normalidad, y el tiempo de servicio con rango *entre 19 y 39* un $\alpha = ,006$, no presentando normalidad no utilizándose por ello una prueba paramétrica. Por lo tanto, se corrió la prueba de Kruskal- Wallis.

Tabla 16

Prueba de normalidad de los puntajes totales de engagement según tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
18 o menos	,908	20	,057
entre 19 y 39	,863	22	,006
más de 39	,881	18	,028

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 17 se muestra la prueba de Kruskal- Wallis, mediante sus estadísticos de contraste con un valor de $\chi^2 = ,502$, $p = ,778$, con la cual no evidencia diferencias significativas en el engagement según tiempo de servicio

Tabla 17

Prueba de Kruskal-Wallis del tiempo de servicio

Tiempo de servicio	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	p
18 o menos	20	31,93	,502	2	,778
entre 19 y 39	22	31,16			
más de 39	18	28,11			
Total	60				

8. Comparar diferencias según edad, respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una universidad Pública de la Región de Loreto.

Para conocer el nivel de engagement según edad se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para contrastar la normalidad, siendo el rango de edad *entre 39 y 47* debido que su nivel de significación es $\alpha = ,002$. La falta de normalidad de este grupo de edad obliga a la elección de una prueba no paramétrica de diferencia de grupos como la prueba de Kruskal-Wallis.

Tabla 18

Prueba de normalidad de los puntajes totales de engagement según edad

Grupo de edades	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
38 o menos	,902	22	,032
entre 39 y 47	,826	20	,002
más de 47	,926	18	,163

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 19 se muestra los resultados de la prueba de Kruskal- Wallis. Mediante sus estadísticos de contraste nos muestra el Chi-cuadrado con valor de $\chi^2 = 2,831$ y $p = .243$. Se concluye que no hay evidencia que ambas distribuciones sean diferentes.

Tabla 19

Prueba de Kruskal-Wallis de los grupos de edades

Grupo de edades	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	p
38 o menos	22	28,32	2,831	2	,243
entre 39 y 47	20	35,83			
más de 47	18	27,25			
Total	60				

V. Discusión

En la investigación se plantea como hipótesis general que hay relación significativa entre ambas variables en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la Región de Loreto, la hipótesis se valida a través de los resultados demostrándose que existe relación entre el engagement y auto evaluación de desempeño laboral mediante el coeficiente de correlación de r de Spearman, mostrando que existe relación $r = 0.822$ y $p < .001$ con tamaño del efecto grande. Este resultado podría describir al engagement como un factor influyente en la percepción de los trabajadores sobre su autoevaluación de desempeño laboral, es decir mientras más identificado se sienta el trabajador, será más probable que manifiesten una actitud positiva hacia el trabajo y hacia la organización, fortaleciendo su sentido de pertenencia hacia su lugar de trabajo, estando dispuestos a dar un esfuerzo extra y así comprometerse totalmente con entusiasmo, para alcanzar el éxito y desarrollo de la organización (Salanova, M. y Schaufeli W., citados por Córdova, 2015)

Se planteó como hipótesis específica 1 que la dimensión *dedicación* es la que predomina en el personal administrativo de una universidad pública de la Región de Loreto. Los resultados en la investigación validan la hipótesis. Esto podría respaldar lo que refiere Mendoza y Gutiérrez (2017), en el sentido que el esfuerzo o empeño en un objetivo denota la alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento por el trabajo.

La hipótesis específica 2 planteaba, que existe relación significativa entre la dimensión vigor y desempeño laboral, según los resultados obtenidos se corrobora la hipótesis planteada ($r = .800$ y $p < .001$).

Se planteó como hipótesis específica 3, que existe relación significativa entre la dimensión dedicación y desempeño laboral, según los resultados obtenidos ($r = .847$ y $p < .000$) se corrobora que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, siendo la dimensión dedicación la que más destaca. Schaufeli, Salanova,

González y Bakker (Citados por Mendoza y Gutiérrez, 2017) mencionan que esta dimensión “denota la alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo”, sin embargo, ello podría ser influenciado por factores tales como, estrés laboral o condiciones de trabajo.

En la hipótesis específica 4, que existe relación significativa entre la dimensión absorción y desempeño laboral; según los resultados obtenidos se valida la hipótesis planteada $r = .765$ y $p < .001$.

Se planteó como hipótesis 5, que existen diferencias según condición laboral respecto al nivel de engagement. Esta hipótesis no se valida debido que el valor $p = .610$, lo que nos indica que no hay diferencias. León, Méndez y Ruiz (2015) señalan que la claridad en el rol que van a desempeñar, facilitar las herramientas de trabajo, las buenas relaciones interpersonales, la remuneración o recompensa, son factores que influyen directamente en el bienestar en general del trabajador.

Conforme los empleados tienen mayor tiempo en las organizaciones buscan nuevas alternativas de trabajo que influyan directamente a su crecimiento laboral, esto tiene que ver con la forma en que las organizaciones se construyen y desarrollan sus formas de trabajo (Salanova y Schaufeli, 2009, p.38), considerando esta apreciación, se estableció como hipótesis 6 que existen diferencias según tiempo de servicio respecto al nivel de engagement, sin embargo, los resultados difieren de la hipótesis planteada ya que el valor $p = .778$, dándonos a conocer que no hay diferencias estadísticas.

Las organizaciones modernas necesitan empleados que sean capaces y estén dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo. El que realice su labor con esmero y dedicación no implica que se encuentren preparados para nuevas formas de trabajo, por tanto, las actitudes de los empleados importan más hoy de lo que importaban en el pasado. En el caso de los trabajadores de más edad es necesario que muestren curiosidad, apertura a nuevas experiencias, voluntad de aprender y desarrollarse en su profesión; basándome en esta problemática planteé como hipótesis 7 que existen diferencias según edad respecto

al nivel de engagement, el resultado obtenido no valida esta hipótesis debido que el valor $p = .243$, señala que la edad no es un factor determinante en los niveles de engagement. Es probable que los trabajadores no necesariamente busquen asumir mayores responsabilidades, sin embargo desean obtener mayor remuneración por los años de servicio.

VI. Conclusiones

1. Hay relación de gran tamaño de efecto entre engagement y autoevaluación de desempeño laboral $r = -.822$ y $p < .001$, en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto, utilizando el coeficiente de correlación de r de Spearman.
2. La dimensión de engagement que predomina en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto es dedicación con un porcentaje de 16,7% en el nivel *Bajo*, 28,3% en el nivel *Medio bajo*, 36,7% en el nivel *Medio alto* y 18,3% en el nivel *Alto*.
3. La correlación entre la dimensión vigor y la autoevaluación del desempeño laboral es positiva y estadísticamente significativa $r = .800$ y $p < .001$, con efecto grande de $r^2 = .64$, siendo el 64% del porcentaje de la varianza que explica la variación de una hacia otra.
4. La correlación entre la dimensión dedicación y la autoevaluación del desempeño laboral es positiva y estadísticamente significativa $r = .847$ y $p < .001$, con efecto grande de $r^2 = .7174$, siendo el 72% del porcentaje de la varianza que explica la variación de una hacia otra.
5. La correlación entre la dimensión absorción y la autoevaluación del desempeño laboral es positiva y estadísticamente significativa $r = .765$ y $p < .001$, con efecto grande de $r^2 = .5852$, siendo el 59% del porcentaje de la varianza que explica la variación de una hacia otra.

6. No existen diferencias significativas según condición laboral respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto, al realizar el estadístico de contraste se obtuvo el valor $p = .778$, lo que corrobora que una no influye sobre la otra.

7. No existen diferencias significativas según tiempo de servicio respecto al nivel de engagement en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto, Chi cuadrado K-W = 5.02, $p = .778$, lo que corrobora que una no influye sobre la otra.

8. De acuerdo al resultado obtenido $p=.243$, el nivel de engagement no se ve influenciado por la edad del personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto.

VII. Recomendaciones

1. Llevar a cabo investigaciones sobre el engagement y su relación con otras variables como: clima laboral, motivación, satisfacción laboral, entre otras, el cuál permita conocer si una de estas variables tiene mayor impacto sobre el nivel de engagement en los trabajadores.
2. Realizar investigaciones en distintas organizaciones, los cuales permitan comparar si los resultados obtenidos se conservan, son semejantes o totalmente distintos.
3. Reconocer los aportes y logros del personal en la organización, motivándolos a mantener su nivel de compromiso y esmero, los cuales se ven reflejados en su óptimo desempeño laboral.
4. Realizar charlas motivacionales e impulsarlos a participar en diversas capacitaciones, de tal manera que se muestren cada vez más interesados de la labor que cumplen en la organización.
5. Desarrollar dinámicas grupales que estén orientados a trabajo en equipo, liderazgo y empatía, que ayuden a que el personal descubra en sí mismo nuevas habilidades formas de relacionarse con los demás.

VIII. Referencias

- Aguado, D. (2018). *HR Analytics Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto*. Primera edición. España: Editorial Esic.
- Ávila, R., Farías, H., Guerrero, C., y Sandoval, P. (2005). *Sistemas de Auto evaluación del desempeño*. (Tesis de Licenciatura), Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108355>
- Candía, M., Castro, C., y Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar de una Empresa Minera*. (Tesis de Magister), Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1655>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill
- Córdova, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. (Tesis de Grado), Universidad Rafael Landívar, Escuintla. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas: Un enfoque Interdisciplinario*. Primera edición. Madrid - España. Editorial Paraninfo S.A. (Tesis de Magister). Recuperado de <http://www.paraninfo.es/catalogo/9788497328029/administracion-de-empresas-un-enfoque-interdisciplinar>
- Gallardo, M., y Sandoval, M. (2017). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa Pública y Privada*. (Tesis de

- Licenciatura), Universidad del Bío-Bío. Concepción. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1742>
- Kahn, W. (1990). Psychologic Conditions of Personal "Engagement" and "Disengagement" at work. *Academy of Management Journal*.
- Lasso, L. (2015). *Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X e Y, el caso de una empresa de servicios profesionales*. (Tesis de Magister), Universidad Abierta Interamericana, Lomas de Zamora. Recuperado de <http://biblioteca.vaneduc.edu.ar/#/ficha/56812>
- Laura, A. (2015). *Motivación laboral y engagement*. (Trabajo de Grado), Universidad Fasta, Mar de la Plata. Recuperado de <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/882>
- Leo, M. (2016). *Relación entre inteligencia emocional grupal, engagement grupal y satisfacción laboral en trabajadores*. (Trabajo de fin de grado en Psicología), Universidad de Jaén, Cajamarca. Recuperado de <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/3482>
- León, A. (2015). *El clima organizacional y su relación con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa N°5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013*. (Tesis de Magister), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima recuperado <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4631>.
- León, L. (2016). *Calidad de vida laboral y engagement en colaboradores de una empresa privada del distrito del Callao, Provincia Constitucional Callao*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- León, L., Méndez, L., y Ruiz, A. (2015). *El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano*. (Tesis de Magister), Universidad de Manizales, Manizales-caldas. Recuperado

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/2185>

- Mendoza, B., y Gutiérrez, M. (2017). *Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Amazónica de Madre de Dios, Madre de Dios. Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/3179>
- Mino, E. (2014). *Correlación entre clima organizacional y el desempeño en trabajadores del Restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/108>
- Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2009): *El engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión*, Madrid, Alianza Editorial.
- Salcedo, M. (2013). *El papel del engagement en la dirección de una Pyme*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza. Repertorio de <http://m.bdigital.uncu.edu.ar/5620>
- Sum, M. (2015) *Motivación y Desempeño Laboral*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/317>

XI.ANEXOS

Cuestionario Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo

Autores Wilmar Schaufeli y Arnold Baker- adaptado al Perú

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste "0", y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta.

0 = Nunca (ninguna vez)

1 = Casi nunca (pocas veces al año)

2 = Algunas veces (una vez al mes o menos)

3 = Regularmente (pocas veces al mes)

4 = Bastantes veces (una vez por semana)

5 = Casi siempre (pocas veces por semana)

6 = Siempre (todos los días)

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

¡Gracias por tu participación!

Cuestionario de auto evaluación del desempeño Laboral

**Autores Juan Martín Meza Escobar y Manuel Ramón Meza Escobar-
adaptado al Perú**

Puesto que desempeña :

Área de trabajo :

Tiempo de servicio :

Grado de instrucción :

Género : Femenino Masculino

Edad : 18 a 25 años 26 a 35 años

36 a 45 años más de 45 años

Instrucciones:

La presente encuesta contiene 50 preguntas, para contestarlas debe leer cuidadosamente el enunciado y escoja sólo marcando con un (x) sobre la opción con la cual está de acuerdo.

El cuestionario es confidencial y anónimo.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario

¡Gracias por tu participación!

Nº	ITEMS	N	AV	MPV	CS	S
1	Al cumplir con mi labor tomo en cuenta a mi jefe y a la empresa					
2	Cumplo con las promesas que hago					
3	Realizo lo que se me encomendó aunque no me agrade					
4	Llego puntual a mi trabajo					
5	Rindo cuentas ante las personas que tienen autoridad sobre mí					
6	Evito las agresiones en el trabajo					
7	Utilizo un buen vocabulario en el trabajo					
8	Reconozco la autoridad de mis superiores					
9	Respeto a mis compañeros de trabajo					
10	Escucho la opinión de los demás					
11	Hago mi trabajo lo mejor posible					
12	Entrego los trabajos antes del tiempo solicitado					
13	Pongo todo mi esfuerzo en las tareas que me encomiendan					
14	Hago más de lo solicitado					
15	Me siento satisfecho con el trabajo realizado					
16	Pienso que el soborno es una práctica impropia					
17	Hay congruencia entre lo que digo y mi forma de actuar					
18	Reconozco mis errores cuando los cometo					
19	Digo la verdad sobre todas las cosas					
20	Soy cuidadoso con los materiales de la empresa					
21	Me esfuerzo por entender las órdenes de mi jefe inmediato					
22	Obedezco a aquellas personas que tienen autoridad sobre mí					
23	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas					
24	Cumplo con los reglamentos de la empresa					
25	Acepto un "no" por respuesta cuando solicito un permiso					
26	Apoyo los proyectos de desarrollo de la empresa					
27	Hablo bien de mis jefes de trabajo					
28	Repruebo los chismes en e trabajo					
29	Participo en actividades con mi familia y con mis compañeros de trabajo					
30	Realizo el mismo esfuerzo que mis compañeros de trabajo					
31	Termino el trabajo que se me encomendó					
32	Me esfuerzo para que no haya productos defectuosos					
33	Termino el trabajo a pesar de los contratiempos					
34	Aprovecho mi tiempo haciendo la mayor cantidad de trabajo					
35	Me preocupo por optimizar los recursos con los que trabajo					
36	Hago mi trabajo con rapidez					

Nº	ITEMS	N	AV	MPV	CS	S
37	Evito los errores en el desempeño de mi trabajo					
38	Tomo mis propias decisiones en lo referente a mi trabajo					
39	La supervisión que requiero es mínima					
40	Mantengo limpio y ordenado mi área de trabajo					
41	Me siento parte de un equipo de trabajo					
42	Me siento orgulloso de pertenecer a esta empresa					
43	Cumplo con las políticas laborales de la empresa					
44	Apoyo los programas de mejoramiento de la empresa					
45	Aprendo a realizar diversas funciones requeridas por la empresa					
46	Doy ideas, para mejorar si detecto que algo está mal					
47	Si alguien me pide ayuda respondo positivamente					
48	Ayudo al compañero de trabajo sin que me lo pida					
49	Busco la forma de resolver los problemas laborales que se me presentan con mis compañeros					
50	Presento alternativas para arreglar los problemas de la empresa					

CARTA DE COMPROMISO

Yo _____, con dni n° _____, doy mi consentimiento para que los datos usados en las encuestas y escalas sean empleados en la investigación titulada engagement y auto evaluación del desempeño laboral en el personal administrativo y docente de una universidad pública de la región de Loreto.

Doy fe que la autora de la investigación ha cumplido con informarme de los siguientes:

Primero: Me ha informado de los objetivos de la investigación.

Segundo: Me ha informado sobre las medidas de seguridad con la que cuidara mis datos.

Tercero: Me ha informado que puedo retirarme de la investigación en el momento en que lo desee.

Cuarto: Me ha informado que puedo retirar mis datos en el momento que lo desee.

Quinto: Me ha informado que mis datos no serán utilizados con otro fin.

En señal de conformidad con las informaciones y seguridades brindadas por el auto firmo la siguiente carta de compromiso informado.

Lima, 20 de noviembre del 2018