



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO
DEL DISTRITO DE PUNO – 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO
DEL DISTRITO DE PUNO – 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO I

: 

Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 

Dr. ROBERTO PAYE-COLQUEHUANCA

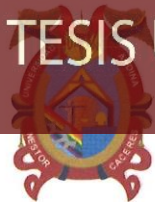
ASESOR DE TESIS

: 

Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 - UNESCO)



RESOLUCIÓN N° 179-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 15130, presentado por ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO - 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) **EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
- * ASESOR DE TESIS : DR. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : Salón de Grados y Títulos
- * Fecha : viernes 18 de julio de 2025
- * Hora : 09:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (S)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 048-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 08 de abril 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-647 de fecha 13 de marzo de 2025, del **Bach ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO - 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR DR. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO - 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al **DR. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**.

ARTÍCULO TERCERO - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Intercedido (1)
- Archivo FCA (1)
BCQ/





RESOLUCIÓN N° 712-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 17 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-17276** de fecha 27 de noviembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO - 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO - 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



PUNO – 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Maulana Azad National Institute of Technology Bhopal Trabajo del estudiante	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to National Institute of Technology, Raipur Trabajo del estudiante	1%



Metadatos Complementarios - UANCV



TÍTULO	
ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO - 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75712053
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-2561-204X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02409816
URL de ORCID	http://orcid.org/0000-0002-6187-1497
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Agencia Mibanco Puno -15.832797792654503, -70.02432195864479</p> <p>País: Perú</p> <p>Departamento: Puno</p> <p>Provincia: Puno</p> <p>Distrito: Puno</p> <p>https://maps.app.goo.gl/E2wFUD5TWnCdGfWEA</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2024 – Marzo 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CACERES VELAZQUEZ"

DIRECCIÓN REGIONAL DE INVESTIGACIÓN

Dr. Roberto Cayo Caimanhuanca

DIRECTOR

OFICINA DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ, identificado con DNI Nro. 75712053 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO – 2024

Asesorado por: Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 13 de Agosto del 2025.


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

La presente tesis a mi padre Eugenio y a mi madre Eulalia quienes han estado acompañándome desde el comienzo de mi trayectoria profesional y a Cristian, quien ha estado siempre presente, ha proporcionado un amor y apoyo incondicional.



AGRADECIMIENTO

A mi asesor el Dr. David Gutiérrez Mayta, quien ha contribuido con su asesoramiento, proporcionar dirección en esta tesis.

A mi familia, que me brindo el respaldo y la confianza necesaria para la elaboración de esta tesis.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema.....	12
1.2. Delimitación de la investigación	18
1.2.1. Delimitación espacial	18
1.2.2. Delimitación social	18
1.2.3. Delimitación temporal	18
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problemas Específicos.	19
1.4. Justificación del estudio.....	19
1.4.1. Justificación teórica.....	19



1.4.2. Justificación practica..... 20

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 21

2.2. Objetivos específicos..... 21

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 22

3.1.1. Investigaciones a nivel internacional 22

3.1.2. Investigaciones a nivel nacional 24

3.1.3. Investigaciones a nivel local 26

3.2. Marco teórico 28

3.2.1. Engagement..... 28

3.2.2. Dimensiones 28

3.2.3. Desempeño laboral..... 29

3.2.4. Características 30

3.2.5. Dimensiones 31

3.3. Marco conceptual 32

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 34



4.2. Hipótesis específica 34

4.3. Variables 35

4.4. Operacionalización de variables..... 35

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación..... 36

5.2. Métodos aplicados a la investigación 36

5.3. Tipo de investigación 36

5.4. Nivel de investigación 37

5.5. Diseño de investigación..... 37

5.6. Población y muestra 37

 5.6.1. Población 37

 5.6.2. Muestra 37

5.7. Técnicas e instrumento..... 38

 5.7.1. Técnica..... 38

 5.7.2. Instrumentos 38

5.8. Confiabilidad y Validez 38

 5.8.1. Confiabilidad 38

 5.8.2. Validez 39

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos..... 39

5.10. Prueba de hipótesis 39



5.10.1. Comprobación hipótesis general 39

5.10.2. Comprobación hipótesis específica 1 40

5.10.3. Comprobación hipótesis específica 2 40

5.10.4. Comprobación hipótesis específica 3 41

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Contratación de hipótesis 42

6.1.1 Prueba de normalidad..... 42

6.1.2 Resultados objetivo general..... 42

6.1.3 Resultados objetivo específico 1 44

6.1.4 Resultados objetivo específico 2 45

6.1.5 Resultados objetivo específico 3 46

6.2. Discusión de resultados..... 47

CONCLUSIONES..... 49

RECOMENDACIONES 50

REFERENCIAS 51

ANEXOS..... 57



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	35
Tabla 2. Alfa de Cronbach	38
Tabla 3. Validación instrumento	39
Tabla 4. Tabla hipótesis general.....	39
Tabla 5. hipótesis 1	40
Tabla 6. hipótesis 2.....	40
Tabla 7. hipótesis 3.....	41
Tabla 8. Prueba Kolmogorov	42
Tabla 9. Resultado variable engagement y desempeño laboral	43
Tabla 10. Resultado obj. espec. 1	44
Tabla 11. Resultado obj. espec. 2	45
Tabla 12. Resultado obj. espec. 3	46



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Correlación objetivo general	43
Figura 2. Tabla Rho de Spearman	43
Figura 3. Correlación obj. espec. 1	44
Figura 4. Correlación obj. espec. 2	45
Figura 5. Correlación obj. espec. 3	46



RESUMEN

Esta tesis tuvo como objetivo general determinar la correlación entre el engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco Puno. La investigación llevada a cabo se orientó hacia un enfoque cuantitativo. Este estudio implicó la participación de 53 individuos que trabajaban en un lugar específico. Se recolecta información a través de un formulario que los individuos completaron. Se empleó un software especializado, SPSS versión 26, para elucidar esta información. Las evaluaciones evidenciaron una correlación muy nítida y robusta (ρ de Spearman = 0,949) entre los elementos objeto de nuestro estudio. En síntesis, identificamos una relación positiva robusta entre los dos elementos en los que nos enfocamos.

Palabras clave: desempeño laboral, engagement, absorción, capacidad, motivación laboral, ambiente laboral.



ABSTRACT

The overall objective of this thesis was to determine the correlation between engagement and job performance among employees at the Mibanco Puno agency. The research was conducted using a quantitative approach. This study involved the participation of 53 individuals working at a specific location. Information was collected through a form that the individuals completed. Specialized software, SPSS version 26, was used to analyze this information. The evaluations showed a very clear and robust correlation (Spearman's rho = 0.949) between the elements under study. In summary, we identified a robust positive relationship between the two elements we focused on.

Keywords: work performance, engagement, absorption, capacity, work motivation, work environment.



INTRODUCCIÓN

El compromiso de los empleados es una cuestión fundamental para las empresas, ya que refleja el compromiso emocional que un trabajador tiene con su puesto. El compromiso de los empleados es esencial para el éxito de cualquier empresa. Esto indica que están satisfechos con su entorno laboral y se sienten bien física y psicológicamente. También deben sentir satisfacción con su empleo. Por el contrario, el rendimiento eficaz en el trabajo depende de las acciones y la conducta de cada persona en su puesto. Los empleados que demuestran un compromiso adecuado con la empresa tendrán un rendimiento excepcional en el trabajo.

Esta investigación examina la situación actual de la institución. El capítulo I analiza la propuesta de investigación, la justificación de la investigación y su desarrollo. El capítulo II se centra en los objetivos generales y específicos. El capítulo III, titulado «Marco», aborda el contexto, así como las tesis globales, nacionales y locales relativas a las variables examinadas, y presenta la teoría y el marco conceptual pertinentes. El capítulo IV describe los elementos de las variables, su operatividad y las hipótesis. El capítulo V analiza el enfoque metodológico, el concepto de investigación, la estrategia y el nivel definitivo. El capítulo VI describe los resultados y las conclusiones derivadas del análisis de los datos, acompañados de una evaluación crítica de los mismos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema

El compromiso se caracteriza por el grado de compromiso demostrado por los consumidores o usuarios hacia una entidad o marca. Esta obligación va más allá de las simples transacciones de bienes o servicios, englobando la confianza, los valores, las interacciones con los empleados y las comunicaciones preferidas. En contraposición, un individuo comprometido con su labor o su organización evidencia un rendimiento laboral superior, cuantificado por la calidad del servicio brindado a los clientes o la ejecución más eficiente de sus obligaciones dentro de la organización.

El progreso digital requiere que las organizaciones posean las habilidades y los recursos requeridos para adaptarse eficientemente a un escenario en constante transformación. En consecuencia, resulta imperativo que las entidades dispongan de personal competente comprometido con la consecución de sus metas. Una plantilla dedicada potencia las operaciones productivas, el servicio al cliente y la consecución de los objetivos establecidos. Por lo tanto, un personal comprometido se transforma en un beneficio competitivo para las organizaciones,



dado que optimiza los niveles de rendimiento y facilita la adaptabilidad en un escenario comercial dinámico.

A nivel mundial, es crucial subrayar que se está llevando a cabo un estudio en numerosos países debido a sus ventajas duales: las organizaciones logran sus metas gracias a un mayor compromiso con las actividades, mientras que los trabajadores se benefician de un ambiente laboral más propicio que promueve una mayor satisfacción en sus responsabilidades cotidianas. Por su parte Petricevic & Teece (2020) Sostienen que la globalización impone a las organizaciones la necesidad de perfeccionar sus métodos operativos con el objetivo de optimizar la administración del personal a través del compromiso de los trabajadores, lo que promueve la transición hacia una entidad de mayor competitividad.

A nivel de Latinoamérica, Fierro & Viveros (2021) El 45,6 % de los trabajadores encuestados evidencia un alto nivel de dedicación, atribuible a su apreciación de un ambiente laboral favorable para la salud laboral, que promueve un desempeño vigoroso y enérgico. En contraste, Lupano & Waisman (2019) en Argentina detectaron que el nivel de compromiso de los trabajadores indica que el 21,72 % de ellos está auténticamente comprometido con los objetivos corporativos. Adicionalmente, el 50 % de los trabajadores señala una mejora en su vigor como consecuencia de la prolongada duración de su empleo en la organización.

A escala nacional, la epidemia impactó de manera adversa en el compromiso laboral, conduciendo a las organizaciones a la dimisión de personal, la disminución de las compensaciones y la implementación de permisos no remunerados para mitigar las consecuencias económicas. Estas resoluciones ocasionaron una disminución significativa en el compromiso y la dedicación de los trabajadores, lo



que frecuentemente erosionó la conexión emocional esencial con las organizaciones. Las entidades requieren respuestas proactivas por parte de los trabajadores para concebir métodos que promuevan la reconexión con la organización.

Szleifer (2021) Se subraya la necesidad de diseñar estrategias que promuevan el cultivo óptimo de las emociones para involucrar a los empleados, mejorar su entendimiento y robustecer su compromiso, promoviendo de este modo la valoración de su relevancia dentro del contexto corporativo.

En el ámbito local, la pandemia impactó la participación laboral a nivel nacional, conduciendo a las organizaciones a implementar despidos, disminuciones salariales y permisos sin remuneración como consecuencia de las medidas de confinamiento implementadas. Sin embargo, dichas decisiones tuvieron un impacto considerable y, con frecuencia, erosionaron la conexión emocional esencial. En este escenario, las entidades requerían respuestas proactivas por parte de los trabajadores con el objetivo de identificar instrumentos que facilitaran la recuperación de su compromiso con las organizaciones.

Gestión (2023) La administración del capital humano se está expandiendo con el objetivo de mejorar el bienestar de los trabajadores, promoviendo de esta manera un mayor compromiso en el entorno laboral. Para lograr este propósito, resulta esencial que los individuos se identifiquen como componentes integrales del entorno laboral y que su rendimiento sea debidamente reconocido. Dentro del marco latinoamericano, Perú ha consolidado su liderazgo en este parámetro, superando a sus naciones adyacentes con una puntuación del 87,5%, tal como se señala en el informe 794 000 relativo a su relevancia en América Latina. El



propósito de este estudio es llevar a cabo un examen meticuloso del ambiente circundante, discernir las tendencias emergentes, identificar los desafíos contemporáneos y sugerir soluciones pragmáticas. En Perú, se han instaurado efectivamente iniciativas de compromiso, que incluyen la integración de sistemas en el esquema organizativo con el objetivo de ofrecer beneficios incrementados a los trabajadores. Los hallazgos de la investigación indican que los sectores automovilístico, de recursos naturales y minero exhiben una tasa de compromiso del 87,1%, situándolos como las industrias más prominentes en la evaluación. Sin embargo, las áreas productoras constituyen una proporción inferior, con un 72,5 %, mientras que los sectores vinculados con la salud representan el 71,5 %.

La República (2020) Un trabajador contento tiene la capacidad de incrementar su productividad hasta en un 36 % y su creatividad e inventiva hasta en un 72 % en la era digital. Cecilia Ibarra argumenta que las entidades están incrementando la relevancia no solo de la experiencia del consumidor, sino también de la de sus empleados, dado que todas las iniciativas se originan internamente. El 29% de los individuos encuestados manifiesta satisfacción con su ocupación laboral. La meta de la iniciativa denominada "Experiencia del empleado" es incrementar de manera significativa estas métricas, fomentando la experiencia y el compromiso de los trabajadores.

Cuadra (2023) Los directores de Recursos Humanos manifiestan su inquietud respecto a la insuficiente participación de los empleados y la falta de estrategias orientadas a la mejora de la cultura corporativa. En la actualidad, la situación está experimentando una transformación, dado que los trabajadores promueven la adopción de métodos creativos de trabajo, producción y consumo. En el contexto laboral actual, las organizaciones están obligadas a desarrollar



estrategias innovadoras de administración de recursos humanos, generando y proponiendo conceptos que les faciliten la recuperación de cierto control. Este estudio revela que el 85 % de los directores de recursos humanos y gerentes corporativos a nivel global sostienen que la ausencia de compromiso de los trabajadores constituye el principal desafío al que se ven confrontadas las organizaciones en este contexto. El 62 % de los participantes admitió la ausencia de un programa apropiado para la evaluación y mejora del compromiso de los trabajadores, mientras que únicamente el 6% logró una calificación excelente.

La investigación señala que el 87 % de los participantes en la encuesta identificó este problema como una preocupación significativa, aunque únicamente el 52 % de los directivos de alto nivel encuestados manifestó su compromiso con la mejora de sus competencias. Adicionalmente, el 85 % de los participantes en la encuesta percibía el concepto de "aprendizaje y desarrollo" como un componente esencial. En contraste, el 33% de los participantes en la encuesta sostenía que la insuficiencia en las habilidades de administración de recursos humanos (RR. HH.) implicaba un incremento considerable de 10 puntos, abarcando desafíos vinculados al compromiso, el liderazgo, la eficiencia operativa y la reducción. El 62 % de los participantes en la encuesta consideraba que su personal estaba sobrecargado, mientras que el 72 % percibía los procedimientos laborales complejos como una dificultad significativa. A pesar de que aproximadamente el 50 % de las entidades consultadas ha instaurado un programa de simplificación, el 29% admite que no tiene previsto implementarlo. La evolución de las capacidades cognitivas inherentes a los sistemas informáticos y de software exige que las organizaciones reconsideren su estrategia. La mayoría de los ejecutivos consultados sostiene que la tendencia de "reestructurar el trabajo en torno al talento informático" representa



un progreso significativo. Sin embargo, únicamente el 5 % de los ejecutivos declaró estar plenamente consciente de las repercusiones de la rivalidad cognitiva informática en la administración de tareas.

Zambrano (2025) Un estudio reciente denominado "Organizational Happiness" (Felicidad Organizacional) revela que, en Perú, únicamente el 77 % de los individuos sostienen que pueden conciliar eficazmente su vida personal y profesional, mientras que únicamente el 72 % señalan que sus entidades implementan estrategias para promover el bienestar físico y psicológico. La elaboración del informe se basó en encuestas llevadas a cabo en Chile, Colombia, México y Perú. La investigación señala que los sectores de la minería, las finanzas, la tecnología y los servicios presentan las tasas más elevadas de personal satisfecho, con índices de satisfacción que oscilan entre el 78 % y el 87 %. Los datos indican que el balance entre las dimensiones laboral y personal constituye un elemento esencial en la evaluación de la satisfacción laboral. Sebastián Ausin, director comercial de Buk en Perú, sostiene que los individuos que adoptan modalidades laborales flexibles, como el teletrabajo, exhiben niveles de felicidad notablemente elevados. La investigación subraya que el sentimiento de pertenencia constituye un componente esencial para la satisfacción laboral. Los trabajadores que experimentan una sensación de pertenencia a su organización tienen una cinco veces mayor probabilidad de experimentar felicidad en comparación con aquellos que no lo experimentan.

Cobos (2025) Un entorno próspero conlleva beneficios tangibles para las organizaciones. Las entidades con una proporción significativa de personal satisfecho exhiben tasas de rotación reducidas y evidencian una eficiencia superior en la consecución de sus metas. En América Latina, el 72 % de los trabajadores



consultados sostienen experimentar felicidad en su entorno laboral de manera constante o mayoritaria. Adicionalmente, entre los individuos que experimentan satisfacción en su ambiente laboral, el 80% logran organizar sus actividades de manera eficiente y cumplir con los plazos establecidos, lo que evidencia la correlación directa entre la satisfacción y la productividad, tal como lo evidencia el estudio Organizational Happiness 2024 de Buk. La satisfacción laboral constituye un elemento esencial para la supervivencia de las entidades corporativas. Las entidades que fomentan ambientes laborales favorables tienen la capacidad de disminuir la rotación de personal hasta en un 65 % y el ausentismo debido a enfermedades en un 66 %.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La delimitación espacial se realizó en la entidad financiera Mi Banco, una entidad dedicada a la actividad de préstamos y soluciones financieras personalizadas. El establecimiento se encuentra situado en la Avenida El Sol N° 120

1.2.2. Delimitación social

Esta delimitación está comprendida por todos los actuales colaboradores de la agencia Mibanco puno.

1.2.3. Delimitación temporal

Abarco un periodo de tiempo comprendido entre los meses noviembre del 2024 a marzo del año 2025.

1.3. Formulación del problema



1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024?

1.3.2. Problemas Específicos.

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el vigor y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dedicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la absorción y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024?

1.4. Justificación del estudio.

Actualmente, la región Puno dispone de investigaciones limitadas en relación con el compromiso y el desempeño laboral. Esta circunstancia se atribuye a la falta de una teoría adecuada a escala internacional y nacional que preceda la investigación. El propósito fundamental es promover la generación de nuevos hallazgos estadísticos a partir de los datos recopilados. Estos datos pueden ser ventajosos para los sujetos afectados y proporcionar una base adicional para investigaciones subsecuentes en ambos ámbitos.

En consecuencia, resultará factible examinar el perfil actual de los empleados de la agencia Mibanco Puno.

1.4.1. Justificación teórica.



Se basa en la aplicación de una metodología rigurosa y científica con el objetivo de examinar y comprender la correlación entre el compromiso y el rendimiento en un contexto específico. Se implementará un enfoque de investigación cuantitativo, utilizando encuestas estandarizadas para cuantificar los niveles de bienestar entre los empleados, mientras se realiza una evaluación sistemática de sus perspectivas de bienestar en el contexto laboral. Este enfoque metodológico permitirá la obtención de datos sólidos y pertinentes para identificar las variables potenciales que promueven el compromiso, y proporcionará recomendaciones prácticas y pertinentes para la optimización de los entornos laborales y la mejora del bienestar del personal.

El objetivo es explorar la correlación entre el compromiso y el desempeño laborales. Este estudio se fundamentará en consultorías y investigaciones, facilitando de este modo la implementación de los hallazgos obtenidos en investigaciones subsiguientes. Además, permitirá una evaluación más precisa de la correlación existente entre las variables especificadas.

1.4.2. Justificación práctica.

La evaluación de los grados de compromiso en la agencia Mibanco entre los integrantes del equipo ofrecerá información esencial para los directivos y responsables de la administración de recursos humanos. La comprensión de las circunstancias actuales propiciará la instauración de estrategias y políticas eficaces orientadas a mitigar el agotamiento y fomentar el compromiso, lo que culminará en un entorno laboral más saludable.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación que existe entre el vigor y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024.
- Identificar la relación que existe entre la dedicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024.
- Estimar la relación que existe entre la absorción y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Investigaciones a nivel internacional

Guarnizo et al, (2021) Participamos en un proyecto de investigación orientado a la educación escolar. Los individuos desempeñan un papel crucial en la adquisición o creación de conocimientos. Implementamos un método de investigación que cuantifica y evalúa los fenómenos. Mantuvimos nuestro estudio de manera simplificada y no realizamos experimentos con nadie ni con ninguna entidad. Por el contrario, investigamos las conexiones entre los elementos. ¿Cuál es el método de recolección de información? Implementamos un cuestionario. La población comprendió 80 docentes asociados con la institución de educación superior. El hallazgo primordial señala elevados coeficientes de fiabilidad: vigor ($\alpha = 0,73-0,91$), dedicación ($\alpha = 0,83-0,92$) y absorción ($\alpha = 0,69-0,87$) La investigación propone que la valoración de la práctica pedagógica demanda la consideración de sus dificultades y la mejora de su calidad.

Huamán & Torres (2023) Se llevó a cabo un estudio académico con el objetivo de establecer la correlación entre el compromiso de los trabajadores y el rendimiento laboral en el contexto de un programa social. La investigación empleó un enfoque metodológico cuantitativo, de naturaleza básica, con un diseño no experimental y un análisis correlacional, utilizando un cuestionario como herramienta de investigación. La población de estudio comprendió a 94 empleados del programa Juntos. La conclusión primordial



señaló que el 45.7% exhibió una disposición y compromiso óptimos hacia sus responsabilidades, mientras que el 50% manifestó un rendimiento laboral sobresaliente. La investigación culminó con una correlación robusta de Spearman de 0.783.

Espejo et al, (2022) Se llevó a cabo un estudio académico con la finalidad de establecer una correlación entre la eficacia pedagógica en la zona de Junín. Esta investigación indagó en cifras y datos tangibles, no mediante experimentación, sino a través de encuestas para profundizar en la comprensión de las interrelaciones entre los factores. Los sujetos de estudio consistieron en 126 educadores de la región de Junín. El hallazgo principal evidenció que el 84,1% manifestaba una percepción positiva respecto a su entorno laboral, mientras que el 69 % demostraba un sólido compromiso con su labor. Posterior a la validación y evaluación, los hallazgos evidenciaron una conexión significativa entre ambos factores, con un sistema de puntuación relevante denominado Kendall tau-b que resultó en una puntuación de 0,363.

Márquez (2022) Un conjunto de académicos llevó a cabo una investigación. El objetivo era evaluar si los individuos más implicados en el trabajo, particularmente en las empresas, mostraban un rendimiento superior, particularmente tras una pandemia. Se emplearon cifras para llevar a cabo este estudio. No llevaron a cabo ninguna experimentación. Por el contrario, simplemente examinaron las interrelaciones entre los elementos. Se realizaron interrogantes a los individuos en el marco de la investigación. Esto les proporcionó una significativa ayuda. Se conformó la población de la siguiente manera: El descubrimiento fundamental implicó la exploración de marcos teóricos, modelos, factores, estrategias y procedimientos implementados por el departamento de gestión humana en una entidad en relación con el Engagement, lo que facilitó una articulación y argumentación lógica para la generación de nuevos conocimientos o recomendaciones en el ámbito laboral. La investigación concluye que el compromiso constituye un atributo indispensable en el ámbito corporativo, dado que representa un estado mental óptimo asociado a componentes como la autoeficacia, la psicología organizacional positiva, la satisfacción y el entorno organizacional.



Trigozo et al, (2022) Se realizó un estudio académico con el objetivo de establecer una correlación entre el clima laboral y el compromiso de los trabajadores del Hospital II Tarapoto - EsSalud. Se aplicó un enfoque metodológico cuantitativo, de naturaleza fundamental, con un diseño no experimental y un nivel correlacional-descriptivo, utilizando como instrumento de investigación un cuestionario, con una población de 180 sujetos. El valor principal registrado fue un Alfa de Cronbach de 0,926, indicando que los niveles de clima laboral y engagement son moderados, con un 78.9 % y 56.1% respectivamente. La investigación estableció una correlación positiva moderada, con un valor de Rho de 0,566.

3.1.2. Investigaciones a nivel nacional

Berrospi & Yupanqui (2023) Es necesario verificar si la prestación de atención contribuye efectivamente a mejorar el rendimiento durante la consulta médica. Para su investigación, recurrimos a una ciencia empírica: utilizamos números y no realizamos experimentos; simplemente verificamos la coherencia de los datos. La población de estudio consistió en los trabajadores de la clínica, con un tamaño muestral de 40 sujetos. El descubrimiento primordial puso de manifiesto la identificación de una relación preexistente que se alineaba con la hipótesis específica de la investigación y interpretó la asociación global como parcial mediante la Rho de Spearman, atribuible a la distribución no normal de los puntajes. El estudio concluye con una asociación significativamente positiva, evidenciada por un valor del Rho de Spearman de 0,694.

Diaz (2022) Se propuso como el vínculo entre la participación laboral y el rendimiento en una entidad situada en Ancash. La metodología aplicada fue de naturaleza cuantitativa, de importancia crítica, con diseño no experimental y un nivel de correlación significativo. La población representativa de la muestra se constituyó por empleados de la entidad pública, con un total de 36 individuos. El hallazgo principal indicó que el 52,8% (19) de los trabajadores exhibió un desempeño laboral Bueno, el 44,4% (16) evidenció un



rendimiento Muy Bueno y el 2,8% (1) expresó un rendimiento Regular. La investigación concluyó con un vínculo de escasa positividad. Son 0,039.

Gutiérrez (2022) El propósito de su disertación fue establecer una correlación entre la implicación y el rendimiento laboral en la Universidad de Los Andes, ubicada en Perú. El enfoque metodológico implementado se distinguió por su carácter cuantitativo, adoptando un diseño no experimental fundamentado en la correlación. El estudio abarcó a los trabajadores de la institución universitaria, constituyendo una muestra de 20 individuos. Los descubrimientos fundamentales señalaron que el 10,0% (2) declaró poseer un nivel de conocimientos mínimo, el 40,0% (8) indicó poseer conocimientos aceptables, el 45,0% (9) afirmó poseer conocimientos adecuados y el 5,0% (1) afirmó poseer conocimientos completos. El estudio estableció una correlación positiva notablemente alta, con un valor del Rho de Spearman de 0,993.

López (2022) La finalidad de su disertación consistió en poner de manifiesto la correlación entre el compromiso y el rendimiento en Pacífico Seguros a nivel de correlación. La población estudiada comprendió a los trabajadores de Pacífico Seguros, ubicados en la ubicación laboral, con un tamaño de muestra de 30. El hallazgo principal demostró una correlación positiva y sólida entre la dedicación laboral y el desempeño laboral. La investigación deduce que el incremento de los grados de compromiso dentro de la organización mejora el rendimiento de los empleados, fomentando de este modo el crecimiento de la entidad, con una correlación R de Pearson de 0,795.

Thomas (2023) El propósito de su disertación consistió en establecer una correlación entre la dedicación y la productividad de un productor de productos de papelería, empleando un diseño no experimental y un nivel de correlación. La población demográfica estaba constituida por trabajadores, con una muestra de 92 individuos en total. El hallazgo primordial indicó que el 77,2% de los trabajadores presentaba un desempeño laboral insatisfactorio, de los cuales el 62% indicó un compromiso laboral reducido y el 15,2% un compromiso laboral elevado. El estudio concluye que un compromiso laboral



elevado está vinculado con un rendimiento laboral eficaz entre los empleados. El valor correspondiente al cuadrado de Chi es de 4.884.

3.1.3. Investigaciones a nivel local

Zambrano (2023) Se procuró establecer una correlación entre la implicación y el ambiente laboral en la Comisaria Sectorial "A". Dentro del contexto de una metodología cuantitativa descriptivo-correlacional, la muestra se compone de 214 efectivos de las fuerzas de seguridad. Los instrumentos utilizados comprendieron: Por lo tanto, un 28,8% de los profesionales de la seguridad pública evidencia un nivel de vigor excepcionalmente alto. El resultado del test de cuadratura de Chi fue de (317,341a). Adicionalmente, se corroboró que un 22.8% de los integrantes de la Comisaria Sectorial "A" exhiben un grado de compromiso excepcionalmente alto. En consecuencia, el valor asociado con la Prueba Chi cuadrada es (363,240a). En última instancia, se constata que el 23.0% de los integrantes del contingente policial de la Comisaria Sectorial "A" manifiestan un alto grado de comprensión de sus responsabilidades laborales, lo que se traduce en una percepción favorable del entorno laboral. La Prueba Chi cuadrada documenta el valor de (447,651a)

Adco (2021) Durante el estudio llevado a cabo, se identificó una correlación entre el compromiso laboral y la cultura organizacional de la UNAP 2020. Se implementa un enfoque metodológico cuantitativo, una metodología correlacional y una técnica de encuesta. Se llevó a cabo un estudio empleando dos instrumentos de encuestas: la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht y el Cuestionario de Cultura Organizacional Denison Docs. 184 empleados participaron en las encuestas. Los hallazgos revelaron que, en poco más del 87 % de los casos, si un individuo mostraba compromiso con su labor, también estaba en consonancia con la cultura empresarial de la UNAP. Este hecho se evidenció particularmente en el caso del personal directivo. En consecuencia, la dedicación al trabajo y el aprecio por la cultura corporativa suelen estar intrínsecamente relacionados. Se deduce que, en términos de compromiso, el personal administrativo manifiesta un alto grado de compromiso con sus obligaciones.



Chique (2024) Esta investigación detectó fenómenos de burnout laboral y falta de compromiso en el hospital Manuel Núñez Butrón durante el año 2024. A través de la implementación de una metodología cuantitativa, caracterizada por un nivel correlacional y un diseño no experimental, se seleccionó una muestra de 20 colaboradores. El valor de -0.516 indica la presencia de resultados negativos.

Deza & Flores (2023) En el marco de su investigación, se postula una correlación entre la implicación y la satisfacción en la existencia de los emprendedores en Puno. Se aplicó una metodología correlacional descriptiva y se implementó un diseño no experimental, con la participación de 384 emprendedores. Los dos instrumentos de evaluación se emplean en el idioma español y son válidos y fiables. Los hallazgos evidencian una correlación directa ($r = ,668$, $p < .05$), lo que sugiere que los emprendedores experimentan satisfacción con su labor y se sienten identificados con ella. Este escenario promueve la promoción de la proactividad, la responsabilidad y la participación en su entorno laboral, además de estimular un incremento en la creatividad y la innovación en su desempeño laboral.

Mamani et al. (2023) Esta investigación evidenció que el compromiso es esencial en cualquier labor. Dado que facilita la ejecución de tareas, conserva a los empleados de alta calidad, genera ingresos y fomenta la satisfacción de los empleados de WorkChat. Este principio se aplica incluso a los propietarios de empresas en Puno. En el presente estudio, no se llevaron a cabo experimentos. En cambio, se realizó una consulta a 384 propietarios de empresas. La mayoría de los individuos eran hombres, mientras que aproximadamente el 43.8% eran mujeres. La mayoría de los individuos tenía más de 41 años. La selección de estos individuos se basó en su disponibilidad. Se emplearon tres ensayos para la recolección de datos. La investigación evidenció que cuando los individuos se involucraban de manera activa y dependían de sus responsabilidades laborales, experimentaban un incremento en su felicidad. Este cálculo se realiza a través de un



procedimiento matemático denominado regresión lineal múltiple, y el valor t se determinó como 20.774.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Engagement

Schaufeli & Salanova (2004) El engagement se define como una condición psicológica en la que el empleado sostiene una conexión positiva con su labor, percibiéndola con entusiasmo y un compromiso emocional hacia la ejecución de sus obligaciones.

Araujo & Brunet (2012) Una condición cognitiva favorable y gratificante, asociada con el entorno laboral, distinguida por su vigor, compromiso y asimilación. El compromiso, en vez de ser un estado transitorio y específico, se denomina engagement en lugar de ser un estado efímero y transitorio. Además, se presenta un enfoque cognitivo-afectivo de mayor persistencia y generalización, que no se centra en ninguna entidad, evento, individuo o comportamiento particular.

Bakker & Demerouti (2007) Esta teoría se centra en dos dimensiones esenciales: las demandas del entorno laboral, denominadas estrés, y los recursos ocupacionales, concebidos como factores motivadores. Las exigencias se refieren a los componentes psicológicos, físicos y organizativos. En contraste, los recursos laborales se caracterizan por la atenuación de la fatiga física y psicológica vinculada a su desempeño laboral, lo que los impulsa a lograr los objetivos corporativos.

3.2.2. Dimensiones

Schaufeli & Salanova (2004) Se argumenta que la valoración del compromiso implica la implementación de la herramienta UWES, que se compone de las siguientes dimensiones:



- **Vigor:** Durante la jornada laboral, se observan niveles energéticos elevados. Adicionalmente, promueve la aspiración de ejecutar sus tareas con meticulosidad, a pesar de las adversidades o impedimentos que se presenten. Cada tarea realizada por cada integrante del equipo debe ser ejecutada con vigor, dado que esto confiere un valor adicional a las obligaciones que asume. Además, poseerán la competencia para gestionar cualquier circunstancia que impida la consecución de los objetivos corporativos.
- **Dedicación:** Se sostiene cuando el trabajador exhibe una implicación significativa en sus responsabilidades laborales, llevando a cabo estas con entusiasmo, inspiración, desafío y orgullo en consonancia con las responsabilidades que se le han asignado. Los integrantes del equipo cuando manifiestan entusiasmo exhiben un aprecio por sus responsabilidades, lo que los predispone a afrontar cualquier reto que se presente con la finalidad de aportar valor a la organización, y simultáneamente experimentan orgullo al ejecutar dicha labor.
- **Absorción:** Se hace referencia a la circunstancia en la que el trabajador exhibe un elevado grado de concentración y satisfacción. Además, durante el ejercicio laboral, el transcurso del tiempo se acelera, lo que obstaculiza la desconcentración de las tareas. Esta dimensión adquiere relevancia debido a que confiere al colaborador la totalidad de su concentración en cada tarea que realiza. Adicionalmente, no experimentan inquietudes respecto al tiempo, dado que experimentan un grado de felicidad y alegría tal que incluso podrían continuar con sus tareas durante periodos extensos. Los parámetros a tener en cuenta incluyen: el olvido, el tiempo, la lleva, la inmersión y la felicidad.

3.2.3. *Desempeño laboral*

Koopmans (2011) La productividad laboral se refiere a un conjunto de comportamientos y perspectivas que los trabajadores exhiben y que contravienen los objetivos de la organización. No obstante, para Chiavenato (2007) Se define como las



acciones y comportamientos manifestados por los empleados que contribuyen de forma directa y tangible.

Bohórquez (2004) El rendimiento se define como la realización de un trabajador para alcanzar los objetivos organizacionales en un periodo de tiempo específico, como su rendimiento laboral en ese momento. Adicionalmente, se ofrece una interpretación cautivadora en este contexto. No obstante, Milkovich & Boudreau (1994) Indican que los atributos individuales, que abarcan las características personales, las interacciones entre las demandas y las capacidades, junto con la naturaleza holística de la tarea y la organización, desempeñan un papel significativo. La eficiencia se deriva directamente de la interacción entre estos componentes.

3.2.4. Características

Milkovich & Boudreau (1994)

- **Adaptación:** alude a la competencia para adaptarse y ajustarse a diversas circunstancias, condiciones, compensación, obligaciones e individuos distintos.
- **Comunicación:** alude a la competencia para transmitir conceptos de manera precisa y eficiente, tanto a nivel individual como colectivo. Adicionalmente, se enfatiza la competencia para ajustar el lenguaje y la terminología en respuesta a necesidades específicas.
- **Iniciativa:** alude a la acción deliberada de participar activamente en los acontecimientos con la finalidad de alcanzar un objetivo concreto.
- **Calidad de trabajo:** Involucra la entrega de información o documentación pertinente en consonancia con lo requerido o solicitado, la evidencia de iniciativa para generar un producto final o resultado superior, y la realización de un trabajo de alta eficiencia.



- **Cuantía de labores:** es imperativo adherirse a los objetivos y metas del trabajo, y cumplir de manera eficaz los mandatos que se han aceptado voluntariamente hasta su finalización.
- **Proyección:** se refiere a la estructuración de las órdenes de compromiso con el objetivo de asegurar su culminación dentro del período estipulado.
- **Desarrollo de Talentos:** Se alude a su competencia para asistir a los miembros del equipo en el perfeccionamiento de sus conocimientos y habilidades, coordinando programas de capacitación que resulten beneficiosos y pertinentes tanto para sus roles presentes como para los futuros.

3.2.5. Dimensiones

Bohlander & Snell (2018) refiere estas dimensiones

- **Capacidad:** Se pone énfasis en las competencias interpersonales y en la resolución de conflictos con el propósito de cumplir con las obligaciones conferidas.
- **Motivación:** Denota la motivación evidenciada por los miembros del equipo para ejecutar una labor específica. La motivación se erige como el componente fundamental en relación con el rendimiento, dado que un aumento en la motivación propicia un rendimiento óptimo del personal. Los integrantes del equipo experimentan motivación al tener aspiraciones profesionales, experimentar satisfacción en el entorno laboral y fomentar relaciones constructivas con sus colegas.
- **Ambiente:** Denota el entorno en el que los empleados llevan a cabo sus tareas. Adicionalmente, el personal laboral se encuentra cómodo en el ambiente cuando se cuenta con equipos que facilitan la ejecución de sus tareas, su posición laboral exhibe un diseño eficiente, se alinea con las políticas establecidas y recibe apoyo por parte de la dirección.



3.3. Marco conceptual

3.1.1. Engagement.

El nivel de inversión emocional que un individuo realiza en su labor, organización y sus metas. Este indicador desempeña un papel fundamental en la evaluación de la productividad y el desempeño de una entidad organizativa.

3.1.2. Desempeño laboral.

Se refiere a la eficacia y eficiencia con la que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y objetivos en su función laboral.

3.1.3. Vigor.

Durante el desempeño laboral, se manifiesta una percepción de energía, resistencia mental y vitalidad cognitiva. Adicionalmente, se caracteriza por su propensión al esfuerzo, incluso ante la manifestación de adversidades.

3.1.4. Dedicación.

La dedicación de tiempo y esfuerzo que un individuo asigna a su labor profesional. Esto podría referirse a la ejecución de tareas a tiempo completo o específicamente para una organización.

3.1.5. Motivación.

Impulso que los empleados tienen para cumplir sus obligaciones con entusiasmo y compromiso. Representa un componente esencial para el éxito en el contexto corporativo.

3.1.6. Capacidad.

Un compendio de habilidades, competencias, destrezas y potencialidades que habilitan a un individuo para desempeñarse en una tarea específica.

3.1.7. Ambiente laboral.



El ambiente laboral, tanto psicológico como social, ejerce una influencia significativa en la felicidad, la motivación y la productividad de los trabajadores.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre el engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024.

4.2. Hipótesis específica

Existe relación directa entre el vigor y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024.

Existe relación directa entre la dedicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024.

Existe relación directa entre la absorción y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno - 2024.



4.3. Variables

Variable 1: Engagement

Variable 2: Desempeño laboral

4.4. Operacionalización de variables.

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Variable 1: Engagement	Schaufeli & Salanova (2004) definen al engagement como un estado mental en el que el colaborador se encuentra vinculado positivamente con su trabajo, en donde lo ve con entusiasmo y se siente comprometido emocionalmente a cumplir con sus funciones.	Schaufeli & Salanova (2004) argumentan que para medir el engagement, es necesario emplear la herramienta UWES: vigor, dedicación y absorción	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> Energía Periodo Ganas Persistente Vigoroso 	ORDINAL Escala likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> Retador Inspiración Entusiasmo Orgullo Significado 	
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> Olvido Tiempo Llevar Inmerso Feliz 	
Variable 2: Desempeño laboral	Bohlander & Snell (2018) sostienen que el desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento del personal de trabajo ante sus funciones, en el que cumple metas y objetivos para llevar al éxito a la organización.	según Bohlander & Snell (2018) señalan que el desempeño laboral está conformado por capacidad, motivación y ambiente	Capacidad	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades técnicas Habilidades interpersonales Habilidades de solución 	En desacuerdo (2) Totalmente el desacuerdo (1)
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Ambición Satisfacción Relaciones 	
			Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Equipos Diseño Políticas Apoyo 	



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo. Para Hernández et al. (2014) Implementa la recopilación de datos con el propósito de corroborar hipótesis basadas en la cuantificación numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y validar teorías.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Método científico. Para Tamayo (2004) Se hace referencia a un conjunto de procedimientos conocidos como método científico, en el que se emplean diversas herramientas para formular interrogantes científicas, validar conjeturas y verificar la operatividad de las herramientas de investigación. Visualicemos que disponemos de un instrumento, tal como una encuesta. Este instrumento evidencia la íntima correlación entre determinadas "variables" o factores. Procederemos a emplear el instrumento de encuesta para establecer la correlación entre dos de estos factores.

5.3. Tipo de investigación

Básica. Se puede categorizar como básica, teórica o dogmática. Se caracteriza por su fundamentación en un marco teórico y su persistencia en dicho marco. El objetivo es



potenciar la comprensión científica sin efectuar un análisis comparativo con ninguna faceta práctica. (Ñaupas et al., 2018)

5.4. Nivel de investigación

Correlacional, Para Hernández & Mendoza (2018) Estas investigaciones tienen como objetivo establecer la correlación o grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular.

5.5. Diseño de investigación

Diseño no experimental. De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) El diseño no experimental se caracteriza como la investigación ejecutada sin la manipulación deliberada de variables.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Se constituye exclusivamente por el personal de la agencia Mibanco, que abarca un total de 53 empleados.

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) Hace alusión a la recopilación de todas las entidades que satisfacen determinados criterios específicos.

5.6.2. Muestra

La selección de la muestra se realizará a través de un procedimiento de selección por censo, dado que, conforme a Hernández et al., (2014) Representa una fracción de la población donde todos los elementos son seleccionados.

La población objetivo de esta investigación es censal, dado que la aplicación del estudio se circunscribirá a los empleados de la agencia Mibanco, que abarca



un total de 53 trabajadores. La investigación se efectuará empleando este conjunto completo de muestra.

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

El enfoque metodológico adoptado en este estudio se basa en las encuestas, ya que estas posibilitan la recopilación de datos a través de la utilización de un instrumento de recolección. Instrumento utilizado por un investigador con el objetivo de obtener datos.

5.7.2. Instrumentos

La herramienta empleada fue el cuestionario, que funciona como el repositorio de datos o la información derivada.

5.8. Confiabilidad y Validez

5.8.1. Confiabilidad

Se empleó el estadístico α de Cronbach.

Tabla 2.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,963	25

Utilizando el software SPSS v. 25 para el diagnóstico, logramos diagnosticar un valor de α 0,963. Esto sugiere que el instrumento posee un elevado nivel de comprensión.

5.8.2. Validez

La legitimidad del instrumento fue evaluada a través de la implementación de la evaluación profesional. Por lo tanto, el instrumento bajo estudio fue validado por el experto, considerando su experiencia previa.

Tabla 3.

Validación de instrumento

N°	Datos de profesionales	Calificación
1	Mg. Enrique Genaro Apaza Chirinos	Aceptable

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Se estableció de manera sistemática una robusta base de datos con el propósito de documentar de manera segura y confiable todas las respuestas de los participantes en el sondeo. Se llevó a cabo una evaluación meticulosa de los datos recolectados mediante el uso de programas informáticos especializados en la evaluación estadística. La metodología analítica implementada en SPSS v25 proporcionó una vasta colección de datos. Los hallazgos de esta extensa investigación resultarán cruciales para la extracción de conclusiones pertinentes y la formulación de recomendaciones apropiadas. Estas recomendaciones optimizarán significativamente la elaboración de planes eficaces.

5.10. Prueba de hipótesis

5.10.1. Comprobación hipótesis general

Tabla 4.

Tabla hipótesis general

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico a	T aproximada b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,940	,038	13,484	,000
N de casos válidos		53			

a. Conclusión

La tabla 4, no da un resultado de ($\tau_b = 0.940$) indica correlación positiva alta.

5.10.2. Comprobación hipótesis específica 1**Tabla 5.***hipótesis 1*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico a	T aproximada b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,811	,067	7,580	,000
N de casos válidos		53			

a. Conclusión

La tabla 5, no da un resultado de ($\tau_b = 0.811$) indica correlación positiva alta.

5.10.3. Comprobación hipótesis específica 2**Tabla 6.***hipótesis 2*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico a	T aproximada b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,792	,054	10,950	,000
N de casos válidos		53			

a. Conclusión



La tabla 6, no da un resultado de ($\tau_b = 0.792$) indica correlación positiva alta.

5.10.4. Comprobación hipótesis específica 3

Tabla 7.

hipótesis 3

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,792	,047	10,661	,000
N de casos válidos		53			

a. Conclusión

La tabla 7, no da un resultado de ($\tau_b = 0.792$) indica correlación positiva alta.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Contratación de hipótesis

6.1.1 Prueba de normalidad

El coeficiente Kolmogorov-Smirnov fue utilizado para determinar la correlación entre las variables y las dimensiones, dado que este estadístico se utiliza para datos que exceden los 50 puntos.

Tabla 8.

Prueba Kolmogorov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	0,343	53	0,000
Desempeño laboral	0,364	53	0,000

Según se evidencia en la Tabla 8, la investigación presenta una distribución no normal, también denominada investigación no paramétrica.

6.1.2 Resultados objetivo general

a. Elección del estadístico de correlación.

A continuación de la evaluación de normalidad, se realiza una prueba de hipótesis con la finalidad de cuantificar. Este procedimiento de evaluación emplea el método de prueba no paramétrica de Spearman. Con el fin de cumplir este propósito, utilizamos la ecuación subsiguiente para cotejar los valores presentes en la tabla de Rho de Spearman.

Tabla 9.

Resultado variable engagement y desempeño laboral

		Engagement	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,949**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	53

Figura 1. Correlación objetivo general

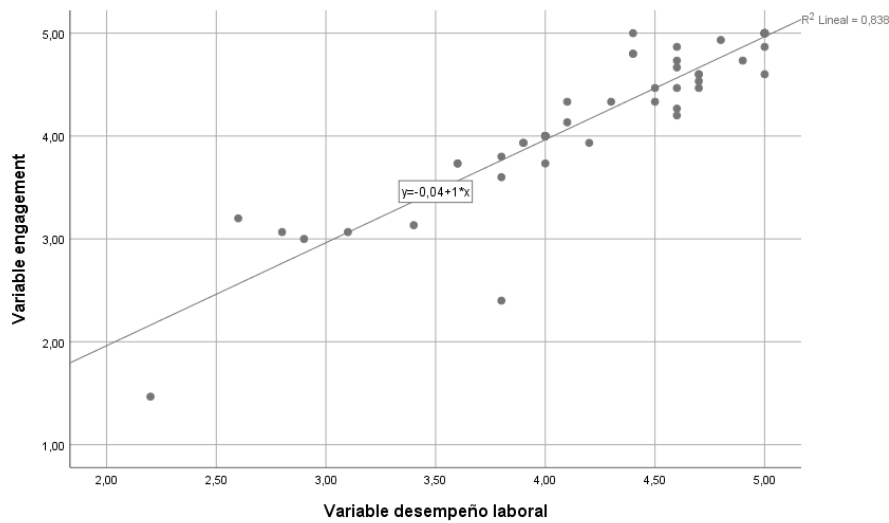


Figura 2.

Tabla Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tomado de Gomez et al. (2023).

b. Conclusión objetivo general.

La tabla 9 nos da como resultado Rho Spearman, $r = 949$. Correlación positiva muy alta.

Tabla 10.

Resultado objetivo específico 1

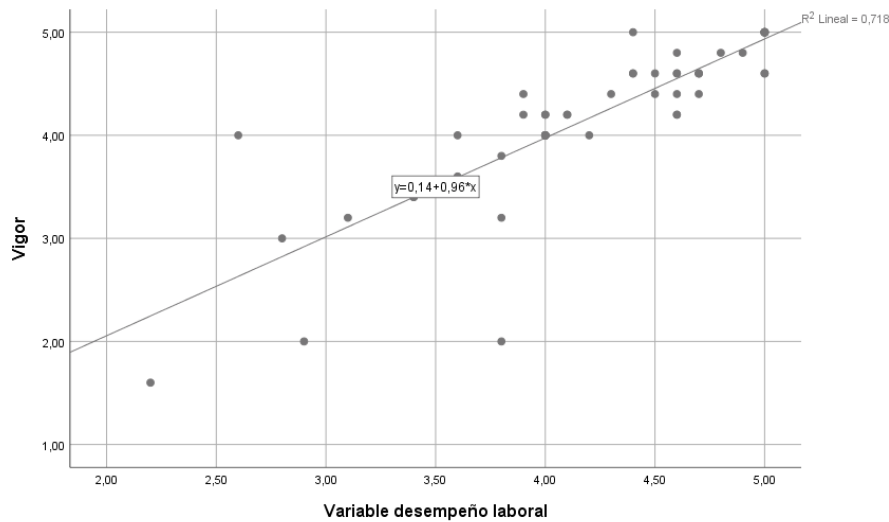
6.1.3 Resultados objetivo específico 1

			Flujo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Vigor	Coefficiente de correlación	1,000	0,830**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
			N	53
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,830**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	53	

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

Figura 3.

Correlación objetivo específico 1



a. Conclusión

La tabla 10 nos da como resultado Rho Spearman, $r = 830$. Correlación positiva alta.

Tabla 11

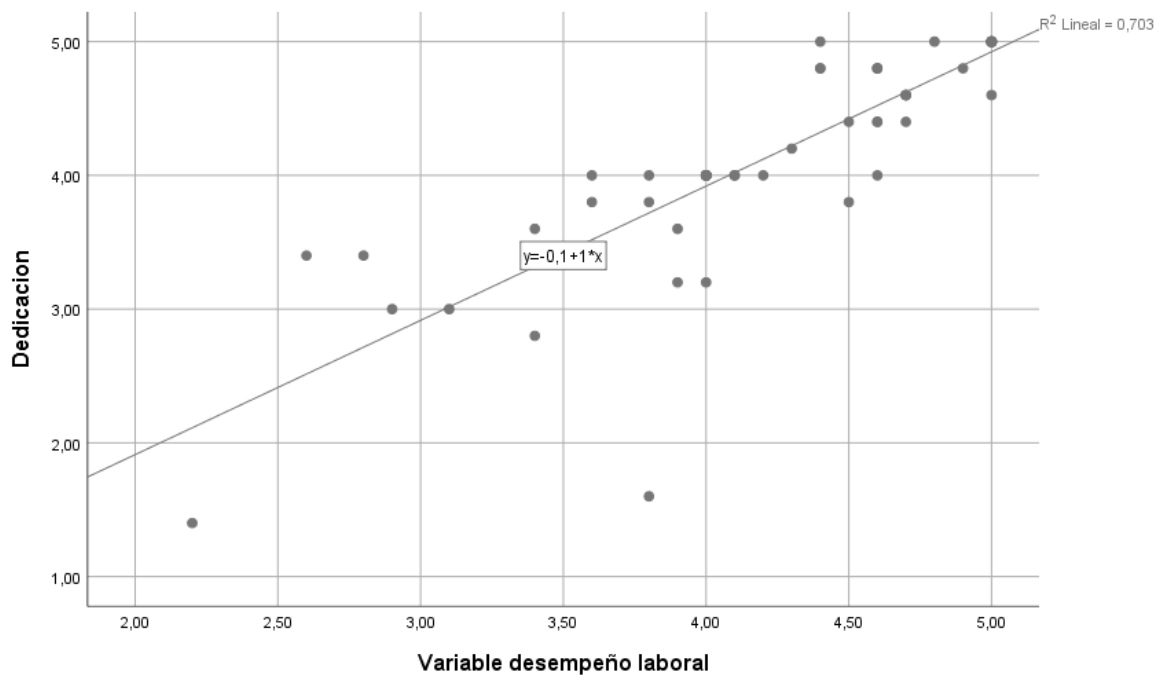
Resultado objetivo específico 2

6.1.4 Resultados objetivo específico 2

			Funcionalidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dedicación	Coefficiente de correlación	1,000	0,830**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
			N	53
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,830**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	53	

Figura 4

Correlación objetivo específico 2



a. Conclusión

La tabla 11 nos da como resultado Rho Spearman, $r = 830$. Correlación positiva alta.

Tabla 12

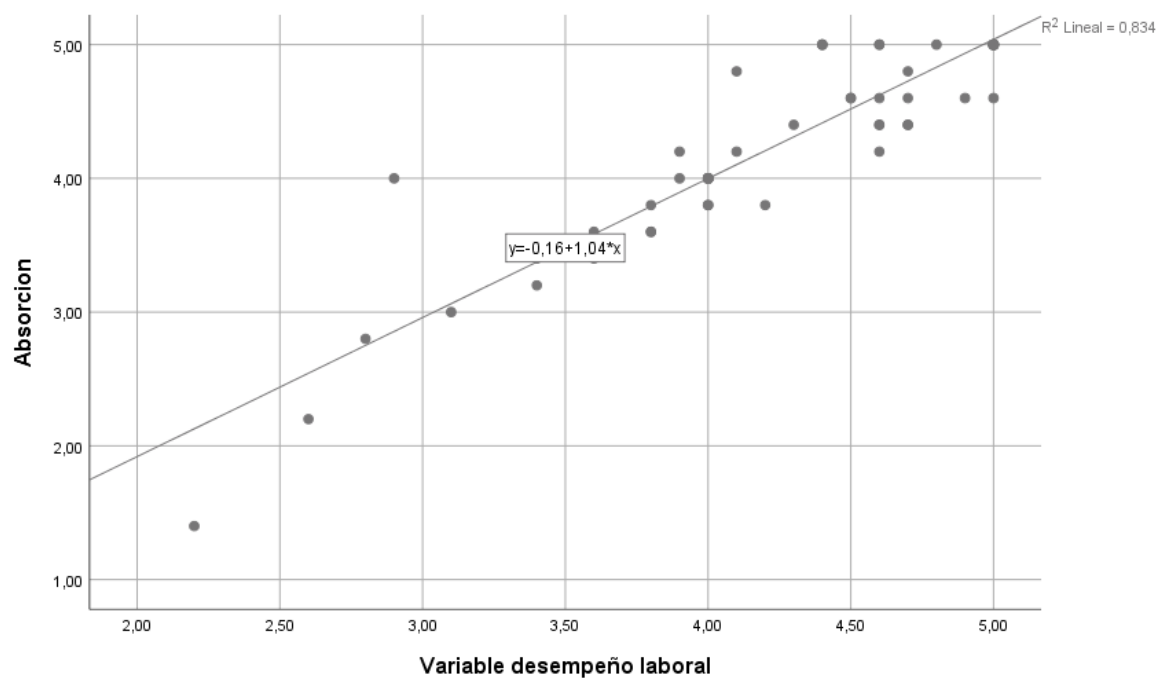
Resultado objetivo específico 3

6.1.5 Resultados objetivo específico 3

			Feedback	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Feedback	Coefficiente de correlación	1,000	0,924**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		53	53
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,924**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		53	53	

Figura 5

Correlación objetivo específico 3



a. Conclusión

La tabla 12 nos da como resultado Rho Spearman, $r = 924$. Correlación positiva muy alta.



6.2. Discusión de resultados

En términos generales, los hallazgos expuestos en esta sección proporcionan un sólido respaldo a la validez de la proposición de que existe una correlación entre ambas variables, tales como el compromiso laboral y el rendimiento laboral. En el caso de Guarnizo et al. (2021), se identificaron los siguientes hallazgos en relación con las dimensiones de vigor ($\alpha = 0.73-0.91$), dedicación ($\alpha = 0.83-0.92$) y absorción ($\alpha = 0.69-0.87$): Huamán & Torres (2023) corroboraron que el 45.7% manifestó una actitud positiva y empeño en la ejecución de sus tareas, mientras que el 50% catalogó el rendimiento laboral como excelente. Las conclusiones derivadas del estudio señalan una correlación positiva elevada de 0,783 para el rasgo Rho de Spearman. Además, Espejo et al. (2022) evidencian que la mayoría de los individuos, aproximadamente el 84,1 %, consideró que su entorno laboral era confortable. En contraste, el 69 % manifestaba un verdadero compromiso con su labor. Al corroborar nuestra proposición, se evidencia la correlación entre ambos factores. La puntuación, identificada por Kendall como tau-b, es de 0,363. Sin embargo, Márquez (2022) argumenta que el Engagement es un elemento esencial en una organización, dado que simboliza un estado mental positivo que interactúa con otros elementos, como los consumidores potenciales que podrían fortalecer su fidelidad hacia la organización mediante estrategias de mercadotecnia como el marketing digital. No obstante, en su disertación, Trigozo et al. (2022) aluden a un Alpha de Cronbach de 0.926 como conclusiones derivadas del estudio de correlación positiva moderada Rho de Spearman de 0,566.

Dentro del contexto de las investigaciones nacionales, Berrospi & Yupanqui (2023) concluyeron con una asociación notablemente positiva, con un valor del Rho de Spearman de 0,694. Díaz (2022) también reveló que el 52,8% (19) de los funcionarios manifestaron un rendimiento laboral Bueno, el 44,4% (16) lo manifestó como Muy Bueno y el 2,8% (1) lo manifestó como Regular. El estudio culminó con una asociación de escasa positividad. Es 0,039. Además, Gutiérrez (2022) sostiene poseer conocimientos apropiados, mientras



que el 5,0% (1) afirmó poseer conocimientos completos. La investigación determinó una correlación positiva significativamente alta, con un valor del Rho de Spearman de 0,993. En contraste, el hallazgo principal de López (2022) evidenció una correlación positiva robusta y significativa, con un valor de R de Pearson de 0,795. Por lo tanto, Thomas (2023) reportó que el 62% manifestó un compromiso laboral bajo y el 15,2% manifestó un compromiso laboral elevado. La investigación concluye que un alto compromiso laboral está asociado con un desempeño laboral eficiente entre los trabajadores. El valor de Chi-cuadrado es de 4.884.

En el contexto de las tesis a nivel local, Zambrano (2023) estableció que el valor de la Prueba Chi cuadrada es (353,470a). Finalmente, se evidencia que el 21.0% tiene una percepción favorable del ambiente laboral. La Prueba Chi cuadrada registra el valor de (492,521a). Adicionalmente, Adco (2021) identificó una correlación significativa entre el compromiso y la cultura laboral del personal administrativo asignado a la UNAP. Esto fue corroborado mediante un valor de $r=0,873$. Un valor superior denota una correlación incrementada. Además, existe un aspecto adicional a tratar, Chique (2024) señala una correlación significativa. Adicionalmente, Deza & Flores (2023) descubrieron una correlación directa ($r =,668$, $p <.05$), lo que indica que los emprendedores se sienten contentos con su labor y se sienten identificados con ella.



CONCLUSIONES

PRIMERA: El valor de la correlación Rho $r = 0,949$ para las variables indica una alta correlación entre el engagement y el rendimiento laboral entre los empleados de la empresa. Esto sugiere que las variables son directamente proporcionales, y un incremento en el engagement conllevará un aumento en el rendimiento en cada uno de los trabajadores que integran la agencia Mibanco Puno.

SEGUNDA: El análisis realizado para el vigor y la variable de rendimiento en el contexto laboral, la correlación $r = 0,830$, una correlación alta, indica que un incremento en esta dimensión conllevará un incremento en el rendimiento de cada trabajador que integra la agencia Mibanco Puno.

TERCERA: La correlación entre la dedicación y el rendimiento laboral fue identificada en $0,830$, una alta correlación, evidenciando una relación directa entre la dimensión y la variable en cuestión. Esto sugiere que un incremento en la magnitud de la dedicación que nuestros colaboradores posean conducirá a una mejora en el rendimiento laboral de los empleados que integran la agencia Mibanco Puno.

CUARTA: Se calculó la correlación entre la dimensión absorción y la variable de rendimiento laboral, $r = 0,942$, una correlación positiva muy alta. Esto sugiere que un incremento en la dimensión absorción de nuestros colaboradores se traducirá en un mejoramiento en el rendimiento laboral de los empleados que integran la agencia Mibanco Puno.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere que la agencia Mibanco Puno ponga un mayor énfasis en las variables de compromiso y rendimiento laboral de mercado, dado que es crucial lograr un compromiso óptimo de todos los empleados del departamento administrativo. Esto contribuirá a la optimización del rendimiento laboral y se reflejará en las diversas tareas asignadas.

SEGUNDA: Se aconseja a la agencia Mibanco Puno, basándose en los hallazgos obtenidos, optimizar la dimensión vigor, que alude a las capacidades, entusiasmo y compromiso que los empleados ostentan previo al inicio de las jornadas laborales cotidianas. Se propone iniciar cada jornada laboral con charlas de motivación laboral y ejercicios que impliquen la movilidad muscular de los trabajadores.

TERCERA: Se aconseja a la agencia Mibanco Puno, basándose en los resultados obtenidos, mantener la dimensión dedicación. Esto genera una impresión positiva en los trabajadores, generando sentimientos de identificación, inspiración, entusiasmo y orgullo de ser parte de la organización. Esto contribuye a la realización eficiente y efectiva de sus tareas.

CUARTA: Se aconseja a la agencia Mibanco Puno, basándose en los hallazgos obtenidos, optimizar la dimensión absorción, que se relaciona con la concentración, energía, entrega, felicidad e inmersión de los trabajadores durante las jornadas laborales. Se propone implementar pausas activas durante las horas de trabajo para recuperar energía, optimizar el rendimiento y optimizar la eficiencia laboral durante el día.



REFERENCIAS

- Adco, R. (2021). *El engagement laboral y su relación con la cultura organizacional en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2018*. Universidad Nacional del altiplano, Facultad de ciencias contables y administrativas, Puno.
- Araujo, J., & Brunet , I. (2012). Commitment and competitiveness in organizations: the case of an aeronautical company. *Taragona: Publicacions URV*.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *managerial Psychologu*.
- Berrosipi, G., & Yupanqui, M. (2023). *Engagement y desempeño laboral en colaboradores en una clínica en la ciudad de Huancayo - 2022*. (tesis licenciatura), Universidad Continental , Facultad de humanidades, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13506>
- Bohlander, G., & Scott, S. (2018). Administración de Recursos Humanos. *UIDE*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4186>
- Bohórquez, T. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y archivos de institutos universitarios*. Universidad Rafael Beloso Chacín. Recuperado el 01 de 12 de 2023, de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0062845/intro.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Vol. Octava Edición). Mexico : Mc Graw Hill. doi:85-224-3873-0



- Chique, j. (2024). *Burnout laboral y el engagement de los colaboradores en el área de cocina del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2024*. Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Facultad de Ciencias Administrativas, Juliaca.
- Cobos, A. (2025). Cómo la felicidad laboral impulsa la productividad y reduce la rotación.
- Cuadra , F. (2023). Empresas peruanas lideran con 89.2% el engagement laboral a nivel Latam, revela encuesta.
- Deza, D., & Flores, H. (2023). *Engagement y satisfacción con la vida en emprendedores de la región de Puno, 2021*. Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales.
- Diaz, G. (2022). *El engagement y el desempeño laboral de los funcionarios en una entidad pública del distrito de Moro, Ancash, 2021*. (tesis maestría), Universidad Privada del Norte, Escuela de Posgrado, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31173>
- Espejo, D., Flores, C., Pérez, J., Santos, L., & Paredes, M. (2022). Clima organizacional y engagement laboral en docentes de nivel secundaria en la región Junín. *Gaceta Científica*, 8(3), 121-128. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.8.3.1526>
- Gestión. (03 de 08 de 2023). Empresas peruanas lideran con 89.2% el engagement laboral a nivel Latam, revela encuesta. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-peruanas-lideran-con-892-el-engagement-laboral-a-nivel-latam-revela-encuesta-noticia/>



- Guarnizo, N., Niño, J., & Macazana, D. (2021). Niveles de satisfacción laboral (engagement) y desempeño profesional, en docentes que cursan el programa de posgrado. *Revista inclusiones M.R.*, 8(Especial), 267-276. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7728049>
- Gutiérrez, K. (2022). *Engagement y desempeño laboral del personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Universidad Peruana Los Andes 2020*. (tesis maestría), Universidad Peruana los Andes, Escuela de posgrado, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4150>
- Hernández , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill educación. Recuperado el 23 de junio de 2023, de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6a ed.). México: Mc Graw-Hill. Recuperado el 15 de 01 de 2024, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán, A., & Torres, R. (2023). Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de un Programa Social en la Unidad Territorial Apurímac. *Puriq*, 5. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.5.504>
- Koopmans, L., Claire, B., & Hildebrandt , V. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *Journal of occupational and environmental medicine*, 53(8), 856-866. doi:856-866.



La República. (24 de 01 de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. Obtenido de

<https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>

López, K. (2022). *Engagement y desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022*. (tesis licenciatura), Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestión, Lima. Obtenido de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2151>

Mamani, J., Mochica, J., & Soncco, E. (2023). *Engagement y adicción al trabajo como predictores de la satisfacción con la vida de los emprendedores de la región Puno, 2023*. Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Puno.

Márquez, V. (2022). Engagement y su efecto en el desempeño laboral en la post pandemia en las organizaciones. *DIEP Decanato de investigación*, 5(2). Obtenido de

<https://revistasuba.com/index.php/INVESUBA/article/view/252/165>

Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos, un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana. Recuperado el 01 de 12 de 2023

Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirrección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana. Recuperado el 01 de 12 de 2023, de



<https://search.worldcat.org/es/title/Direccion-y-administracion-de-recursos-humanos:-un-enfoque-de-estrategia/oclc/69843523>

Petricovic, O., & Teece, D. (2020). *The structural reshaping of globalization: Implications for strategic sectors, profiting from innovation, and the multinational enterprise.*

Schaufeli, W., & Salanova, M. (2004). Employee engagement: an emerging challenge for human resources management. *Estudios financieros*. Obtenido de DOI: 10.1017/CBO9780511490064.018

Szleifer, R. (2021). Engagement en tiempos de pandemia. Obtenido de <https://rhmanagement.cl/engagement-en-tiempos-de-pandemia/>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Limusa Noriega, México. Recuperado el 23 de junio de 2023

Thomas, P. (2023). *Engagement laboral y su relación con el desempeño Laboral de los Trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio - Ate, 2022*. (tesis licenciatura), Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Lima. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/7184>

Trigozo, C., Sánchez, M., Palomino, D., & Cruz, J. (2022). Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1). doi:DOI: 10.56926/unaaaciencia.v1i1.14



Viveros, O., & Fierro, C. (2021). Correlation of burnout engagement and syndrome levels in a telecommunication company. *Revista espacios*, 41, 31. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

Zambrano, M. (2025). Felicidad Organizacional: El 77% de los peruanos logra equilibrar su vida laboral y personal según estudio.

Zambrano, S. (2023). *Engagement y su relación con el clima laboral de los Efectivos Policiales de la Comisaria Sectorial "A", Policía Nacional del Perú (PNP), Puno - 2022*. Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de trabajo social, Puno. Obtenido de https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20417/Zambrano_Quino_Sinthia_Melisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO - 2024

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024?	Determinar la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024.	Si existe relación directa entre el engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024.	Variable Independiente: Engagement	Vigor	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: correlacional Diseño de investigación: No experimental Población: Trabajadores del área administrativa Muestra: n = 53 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre el vigor y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024?	Analizar la relación que existe entre el vigor y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024.	Si existe relación directa entre el vigor y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024.		Dedicación	
¿Cuál es la relación que existe entre la dedicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024?	Identificar la relación que existe entre la dedicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024.	Si existe relación directa entre la dedicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024.		Absorción	
¿Cuál es la relación que existe entre la absorción y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024?	Estimar la relación que existe entre la absorción y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024.	Si existe relación directa entre la absorción y el desempeño laboral en los trabajadores de la agencia Mibanco del distrito de Puno en el 2024.	Variable Dependiente: Desempeño laboral	Capacidad	
				Motivación	
				Ambiente	



Anexo 2. Matriz de datos

Nº	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V1	V2	V2	V2	V2	V2	V2	V2	V2	V2	V2	
1	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	
2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	
3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	
6	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
11	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	
12	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
13	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
16	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
17	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
18	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
19	5	5	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
20	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	
27	2	1	2	1	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	
28	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
29	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5
32	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
43	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4
44	5	5	3	4	3	4	3	4	4	2	4	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4
45	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
46	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	5	3	
50	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	
51	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	
52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE ENGAGEMENT

Estimados trabajadores, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el engagement dentro de la agencia Mibanco del distrito de Puno

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Descripción	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: vigor						
01	¿Se siente lleno de energía laborando en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
02	¿Trabaja usted las 8 horas establecidas de acuerdo a ley?					
03	¿Al momento de despertar usted se siente con las energías necesarias para dirigirse a la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
04	¿Se siente muy persistente en sus actividades laborales en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
05	¿Se siente vigoroso cuando realiza su jornada laboral en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
Dimensión: dedicación						
06	¿Siente usted que su jornada de trabajo es desafiante?					
07	¿Se siente inspirado al trabajar en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
08	¿Se siente entusiasmado con el trabajo que desarrolla en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
09	¿Se siente orgulloso del trabajo que realiza en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
10	¿Es significativo el trabajo que usted realiza en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
Dimensión: Absorción						
11	¿Se siente concentrado cuándo está trabajando en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
12	¿Siente que el tiempo pasa de manera rápida durante su jornada laboral?					
13	¿Se siente inmerso en su trabajo en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
14	¿Siente usted que tiene la entrega necesaria cuando realiza su trabajo?					
15	¿Se siente feliz cuando realiza sus labores en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					



CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimados trabajadores, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el desempeño laboral dentro de la agencia Mibanco del distrito de Puno

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Descripción	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: capacidad						
16	¿Sus habilidades técnicas son suficientes para cumplir con sus funciones en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
17	¿Cuenta usted con habilidades blandas para comunicarse con sus demás compañeros en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
18	¿Cuándo ocurre un problema en la agencia Mibanco del distrito de Puno tiene la capacidad de solucionarlo?					
Dimensión: motivación						
19	¿Siente que tiene oportunidades de crecimiento profesional en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
20	¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
21	¿Establece usted excelentes relaciones con sus compañeros en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
Dimensión: ambiente						
22	¿Siente que dispone de los equipos necesarios para cumplir con sus actividades en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
23	¿Se siente cómodo con el espacio en donde realiza su jornada laboral en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
24	¿Está de acuerdo acorde con las políticas dadas por la gerencia de acuerdo con la seguridad y salud en el trabajo en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					
25	¿Siente usted que la gerencia apoya constantemente a los pedidos de los trabajadores en la agencia Mibanco del distrito de Puno?					



Anexo 4. Validez de instrumento

Anexo 4: Validación del Instrumento
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA

- 5.1. EXPERTO :... Mg. Enrique Germán Apaza Chumbras
- 5.2. ESPECIALIDAD :... Administración de empresas
- 5.3. CARGO ACTUAL :... Docente Auxiliar
- 5.4. GRADO ACADÉMICO: ... Doctor en Administración
- 5.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TEST DE LIKERT DE ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA MIBANCO DEL DISTRITO DE PUNO - 2024

5.6. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: ADELEYDI YEMIRA APAZA CRUZ

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	65	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables																			X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación																			X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación																			X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																			X	

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino, Peña, Zevallos & Licoín (2015, p. 217).

6. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

6.1. Se acepta (X) 3.2. Se modifica () 3.3. Se rechaza ()

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° CELULAR	LUGAR Y FECHA
02417103		9758090141	Juliaca, 27/03/2024



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 13 de Agosto del 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Adeleydi Yemira Apaza Cruz

Dirección: Jr. Pucara n° 278

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75712053

Teléfono: 955479768 email: yemira27eydi@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Marketing

Título o Grado Académico a optar: Licenciada en Administración y Marketing

Asesor: Dr. David Juan Gutiérrez Mayta

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la
agencia Mibanco del distrito de Puno- 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): desempeño laboral, engagement, absorción, capacidad, motivación laboral

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

13 de Agosto del 2025

Fecha