

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Engagement y desempeño laboral del personal policial de la
región de Tacna, año 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración
y Negocios Internacionales

Autor:

Jhosmery Katerinee Ayala Mamani

Asesor:

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna

Lima, 19 de diciembre del 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Ruth Edelmira Pilloca Moyna, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Engagement y desempeño laboral del personal policial de la región de Tacna, año 2022**” del autor Jhosmery Katerinee AYALA MAMANI, tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 10 días del mes de febrero del año 2025.



Ruth Edelmira Pilloca Moyna

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 19 días del mes de diciembre del año 2023 siendo las 15:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto, el secretario Mg. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez, como miembro: Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoceda y el asesor Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: “Engagement y desempeño laboral del personal policial de la región de Tacna, año 2022” de la Bachiller:

a. Jhosmery Katerinee Ayala Mamani

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:


Candidato (a): a. Jhosmery Katerinee Ayala Mamani

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
aprobado	15	b-	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

DEDICATORIA

A mi valiente mamá y mis queridos hijos. Esta tesis es el resultado del amor, apoyo y sacrificio en mi viaje educativo. sus palabras de aliento, su perseverancia y el ejemplo constante han sido mi fuente de inspiración y mi éxito académico es un reflejo de la inquebrantable dedicación. Los amo con todo mi corazón, de esta forma modesta les agradezco por todo lo que han hecho por mí.

IN MEMORIAN

En honor a mi abuela Lucila, quien ha sido la fortaleza en mis días grises y aunque ya no estes físicamente conmigo, tu espíritu y tu amor continúan guiándome en cada paso de este largo camino.

INDICE

1. TÍTULO EN ESPAÑOL E INGLES
2. RESUMEN EN ESPAÑOL E INGLES
3. PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES
4. INTRODUCCIÓN
5. METODOLOGÍA
6. RESULTADOS
7. DISCUSIÓN
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
9. FIGURAS Y TABLAS
10. ANEXOS

Engagement y desempeño laboral del personal policial de la región de Tacna, año 2022.

Engagement and job performance of police personnel in the Tacna región, year 2022.

Jhosmery Katerinee Ayala Mamani¹; Ruth Edelmira Pilloca Moyna²

1 facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Carretera Central Ñaña, Chosica Lima, Perú.

2 facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Carretera Central Ñaña, Chosica Lima, Perú.

*Autor correspondiente: correo@unitru.edu.pe (Jhosmery Katerinee Ayala Mamani).

Fecha de recepción: . Fecha de aceptación:

RESUMEN

Cuando nos referimos a engagement y desempeño laboral, explicamos características importantes que deben tener los trabajadores, pues, solo así se tendrá productividad laboral, este es el realce de lo importante que es estudiarlo. El presente artículo abarca el objetivo de determinar la relación que existe entre engagement y el desempeño laboral del personal policial de la región de Tacna, año 2022. La presente se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo de investigación correlacional y de diseño no experimental de corte transversal y una perspectiva filosófica positivista. El diseño es no experimental y de corte transversal, la población estuvo compuesta por 2061 colaboradores y la muestra fue de 324, bajo un diseño de muestra no probabilístico, se encontraron en los resultados que el engagement se relaciona de manera positiva y moderada, con un p valor = 0.000 y un R de Pearson de 0,692**, indicando que los niveles de engagement encontrados en la institución si generan modificaciones en el estado del desempeño del trabajador. Afirmando que, la realización correcta del trabajo, el interés por mejorar, además del compromiso con la institución que son características del engagement juegan un papel importante en el desempeño de los colaboradores de la policía en Tacna.

Palabras clave: engagement, desempeño, vigor, entrega, dedicación y absorción

ABSTRACT

When we refer to work engagement and performance, we explain important characteristics that workers must have, because, only in this way will labor productivity be achieved, this is the highlight of how important it is to study it. This article covers the objective of determining the relationship between engagement and the job performance of police personnel in the Tacna region, year 2022. This was developed under a quantitative approach, correlational research type and non-experimental design of cross section and a positivist philosophical perspective. The design is non-experimental and cross-sectional, the population was made up of 2061 collaborators and the sample was 324, under a non-probabilistic sample design, it was found in the results that engagement is related in a positive and moderate way, with a p value = 0.000 and a Pearson's R of 0.692**, indicating that the levels of engagement found in the institution do generate changes in the status of the worker's performance. Affirming that the correct performance of the work, the interest in improving, in addition to the commitment to the institution that are characteristics of engagement play an important role in the performance of the collaborators of the police in Tacna.

Keywords: engagement, performance, vigor, delivery, dedication and absorption

INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas dentro del entorno laboral, cada día van incrementando, pues, son impulsadas por la globalización, la apertura de internalización de las cadenas comerciales, así como también la expansión de conocimientos del trabajador (Berdejo, 2020), además de enfrentarse a una cadena de clientes o público exigente, es por ello que desarrollan estrategias de mejora continua para poder brindar el mejor producto o servicio, iniciando por desarrollar buenas prácticas en los trabajadores, pues trae consigo un desempeño laboral adecuado, el cual fomenta múltiples beneficios como la competitividad y la reducción de riesgo (Organización Internacional del Trabajo, 2018). Para las empresas e instituciones que se dedican al servicio de la comunidad, el desempeño laboral de sus trabajadores es importante, pues, deben cumplir con lo encomendado en bienestar del ciudadano, además de cumplir con los lineamientos y objetivos que tienen como institución (Troncoso Jiménez, 2018). Sin embargo el desarrollo del desempeño laboral, viene a ser afectado por una serie de variables psicológicas y sociales que son vivencias propias del trabajador, dentro de ellas precede el engagement y la satisfacción laboral (Oseda Gago et al., 2021). El engagement es un constructo relacionado al entusiasmo por el trabajo que tiene el subordinado, lo que integra sentimientos como vigor, dedicación y absorción, siendo así que influye o se relaciona con la forma en que el trabajador desempeña su labor (Flores Jiménez et al., 2015).

Estudios confirman la existencia de relación entre el engagement y el desempeño laboral. Mendoza & Gutiérrez (2017), en su investigación, afirma que hay una relación significativa y en gran porcentaje entre el Engagement y el desempeño laboral. Además, Fernández (2018), presenta que el 90.4% de los profesores de la organización, cuenta con alto grado de resiliencia, frente al estrés, además considera que el engagement se relaciona con el desempeño laboral. El estudio de Bravo (2021), estableció la asociación que hay entre las variables Engagement y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Chepén. Por otro lado Calla (2019), concluye que, el compromiso es muy importante para el desempeño laboral de los colaboradores de una compañía. De esta forma, se realiza una sugerencia que permite optimizar el compromiso de los trabajadores, lo que en última instancia conduce a un desempeño laboral eficiente en función de la labor que realiza la organización.

El artículo realizado por López et al. (2021), determina que la calidad de vida laboral posee un efecto muy significativo en el desempeño laboral, asimismo los encuestados han mejorado en cierta medida su calidad de vida laboral, lo que repercutirá en su desempeño laboral. En el trabajo desarrollado por Salcedo (2021), se halló una correlación negativa significativa entre ambas variables. Finalmente, se revelan cinco categorías emergentes y cinco elementos dinámicos de comunidades activas de aprendizaje. Asimismo, el estudio realizado por Vásquez et al. (2021), confirma que el compromiso medio influye completamente entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral. Y Rivero (2021), indica que el engagement predominan sobre el rendimiento, los resultados dan a conocer que los estudiantes exhiben principalmente características relacionadas con el compromiso, mientras que el síndrome de burnout muestra solo altos niveles de agotamiento.

El Engagement es sinónimo de pasión por el trabajo y el conjunto de comportamientos que se desarrollan en el momento que se emplean los conocimientos y habilidades. Según Mendoza & Gutiérrez (2017) afirma que es el comportamiento adecuado de los colaboradores reconociendo la relevancia de generar motivación, participación, compromiso y familiaridad con la empresa. Además, Fernández (2018) sostiene que el concepto de Engagement se relaciona con la cohesión emoción, actitud y energía de los colaboradores con los roles del trabajo. En tanto López & Chiclana (2017) indica que son las características y aptitudes de las personas, que expresan más allá de las habilidades y conocimientos para ejecutar las actividades del puesto de trabajo. Y finalmente para Vásquez et al., (2021), es un estado mental saludable relacionado con la ocupación laboral y la suficiencia para actuar de manera eficaz antes cualquier situación presentada.

Mientras que, el desempeño laboral es el resultado de actitudes y comportamientos sobre el rol del trabajo en beneficio o perjuicio de la organización. Según Vásquez et al (2021) es el nivel en el que los actos o comportamientos de una persona benefician al cumplimiento de propósitos y metas de una compañía, las que pueden ser cuantificadas mediante el nivel de capacidad. Al respecto (Bravo, 2021) considera una estrecha relación del desempeño laboral con el asumir las funciones de manera óptima con la consecución de las tareas determinadas. Para Mendoza & Gutiérrez, (2017), es el resultado productivo que un individuo puede brindar a una organización, en lo que se conoce de la ejecución de sus tareas y actividades diarias dentro del área de trabajo. En tanto Calla, (2019) afirma que son el conjuntos de conductas y acciones por parte de los colaboradores, los cuales son importantes para la consecución de los propósitos organizacionales.

METODOLOGÍA

La presente se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo de investigación correlacional y de diseño no experimental de corte transversal y una perspectiva filosófica positivista. El diseño es no experimental pues no se manipularon las variables. Y por último es de corte transversal pues la recolección de datos se hizo en un solo tiempo y lugar.

Según el Área de Recursos Humanos de la XIV Macro Región Policial Tacna, existen en la Región de Tacna un total de 2061 policías a nivel Región considerándose el departamento de Tacna, Jorge Basadre, Tarata y Candarave, datos actualizados conforme a la revista de personal que se realiza de forma mensual en la ciudad de Tacna, por lo que la población de la investigación estará constituida por el personal que labora únicamente en la Región Policial Tacna, que son un total de 2061 colaboradores.

Para la investigación a realizar, de acuerdo a lo indicado por Fernández Collado, Baptista Lucio, and Hernández Sampieri (2014) considerando la población de personal policial, se procedió a realizar la aplicación de la fórmula para poblaciones conocidas, siendo la población conformada por 2061 efectivos policiales, personal administrativo y operativo de la Región Policial Tacna. El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico a conveniencia del autor, pues todos tuvieron la posibilidad de participar dentro del estudio, hasta llegar a la cantidad definida mediante la fórmula. En ese sentido el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados (Spontón et al., 2012), y el muestreo por conveniencia es probablemente la técnica de muestreo más común, en el muestreo por conveniencia, las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el investigador (Fernández Collado, Baptista Lucio, and Hernández Sampieri, 2014).

Para la investigación a realizar, de acuerdo a lo indicado por Fernández Collado, Baptista Lucio, and Hernández Sampieri (2014) considerando la población de personal policial, se procedió a realizar la aplicación de la fórmula para poblaciones conocidas, siendo la población conformada por 2061 efectivos policiales, personal administrativo y operativo de la Región Policial Tacna, en tal se realizó con la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde:

N= Tamaño de la población

n= tamaño de muestra

Z= nivel de confianza (95%)

p= probabilidad de éxito o proporción esperada

q= probabilidad de fracaso (5%)

d= precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Muestreo: Estuvo conformado de acuerdo al muestreo probabilístico con el método aleatorio

La muestra es parte de la población según lo indica población Hernández-Sampieri and Torres (2018), en tal sentido la muestra la integrarán 324 personal policial de la región de Tacna.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{2061 * 1.95^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (2061 - 1) + 1,95^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 324$$

El tipo de muestreo que se utilizará será no probabilístico a conveniencia del autor, pues todos tendrán la posibilidad de participar dentro del estudio, hasta llegar a la cantidad definida mediante la fórmula. En ese sentido el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados (Spontón et al., 2012), y el muestreo por conveniencia es probablemente la técnica de muestreo más común, en el muestreo por conveniencia, las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el investigador (Fernández Collado, Baptista Lucio, and Hernández Sampieri, 2014).

Por lo que según lo antes estipulado se determinó como muestra 324 colaboradores.

La presente investigación tuvo como técnica de recolección de datos que será la encuesta. Conformada por dos cuestionarios correspondientes a engagement y desempeño laboral.

Para engagement se usó el cuestionario o instrumento validado por (Spontón et al., 2012) la escala lleva por nombre UWES, la cual tiene 17 ítems, bajo 3 dimensiones las cuales son Vigor, dedicación y absorción, bajo una escala de Likert de 6, donde 0 es nunca y 6 es siempre, donde la confiabilidad fue de un alfa de Cronbach de 0.90.

Para la variable desempeño laboral se tomó el cuestionario o instrumento validado por (Curricula et al., 2021), en un desarrollo de investigación para maestría, el cual está compuesto por 12 ítems, bajo cinco dimensiones, motivación, ambiente, metas, participación y desarrollo profesional, bajo una escala de Likert de 5, donde 1 es totalmente de acuerdo y 5 es totalmente en desacuerdo. Donde la confiabilidad con un alfa de Cronbach es de 0.945.

Para el desarrollo estadístico, los datos recolectados de los cuestionarios fueron procesados en la aplicación Microsoft Excel 2019, para datos descriptivos y el paquete estadístico SPSS versión 26 para los datos inferenciales, los resultados se presentarán en tablas y figuras, en el orden de variable, dimensión e indicadores, por otro lado, la prueba estadística a utilizar correspondió a los estadísticos considerados en un análisis correlacional.

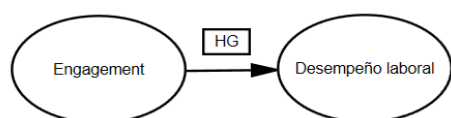


Figura 1. Marco general del estudio

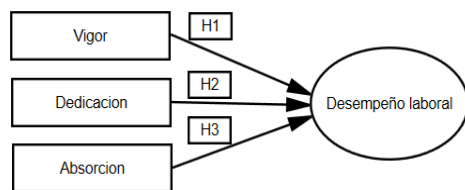


Figura 2. Marco específico del estudio

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente apartado muestra los resultados encontrados dentro de la investigación, donde se procederán a dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Prueba de normalidad

Los datos de la muestra del estudio arrojaron una distribución normal o paramétrica, correspondiente al estudio para cumplir las objeciones se trabajó con un estadígrafo *t* de Pearson para el desarrollo de la inferencialidad.

Inferenciales

Se mostrarán los resultados, donde se visualiza la relación entre las variables de estudio.

Tabla 1

Perfil de la muestra

		Recuento	% de N tablas
Sexo	Masculino	238	73.4%
	Femenino	86	26.6%
	Total	324	100.0%
Estado Civil	Soltero	238	73.4%
	Casado	76	23.4%
	Viudo	3	0.09%
	Divorciado	7	3.11%
	Total	324	100.0%

En la tabla 1 se muestra las características de los encuestados, donde se visualiza que una gran mayoría de los participantes son del género masculino 238 (73,4%) y femenino 86 (26.6%). Asimismo, se evidencia el estado civil, donde se manifiesta que una gran parte de los individuos son solteros con 238 (73.4%) seguido por casados con 76 (23.4%) divorciados con 7 (3.11%) y finalmente 3 de la muestra son viudos (0.09%).

Tabla 2

Correlación general

		Desempeño laboral
Engagement	Correlación de Pearson	,692**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	238

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

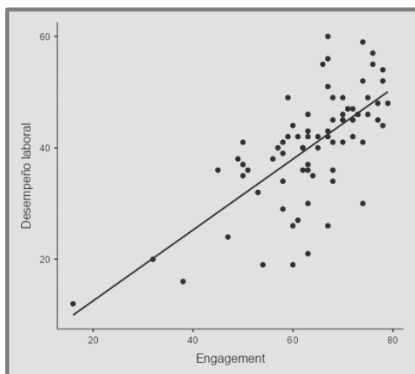
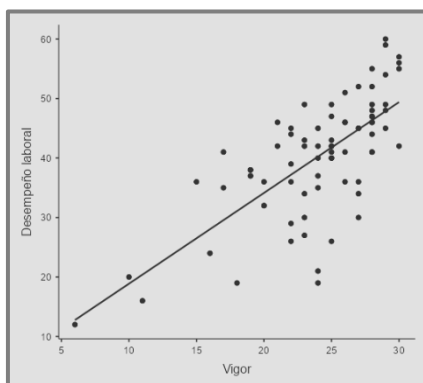


Figura 3. Análisis general del estudio

En la tabla 2 se muestra el análisis correlacional de las variables engagement y desempeño laboral, donde se determina una asociación moderada, directa y significativa entre los factores, demostrando que mientras exista compromiso del personal, el desempeño laboral incrementará, haciendo óptima las actividades de trabajo. (ver figura 3).

Tabla 3

Correlación específica



	Vigor	Dedicación	Absorción	Desempeño laboral
Vigor	1.000			
Dedicación	0.840	1.000		
Absorción	0.736	0.835	1.000	
Desempeño laboral	0.711	0.632	0.565	1.000

Figura 4. Análisis específico de vigor

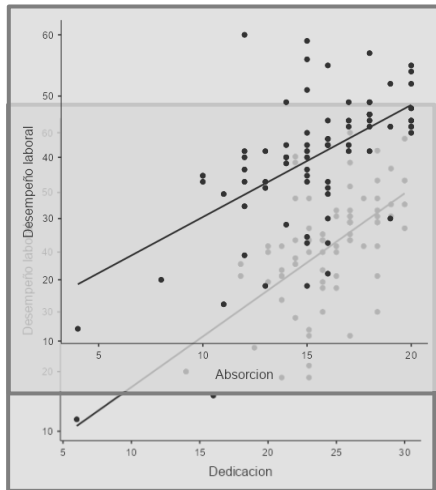


Figura 5. Análisis específico de dedicación

Figura 6. Análisis específico de absorción

En la tabla 3 se evidencia el análisis inferencial entre los factores de la variable engagement y el desempeño laboral, donde se demuestra que la dimensión vigor manifiesta una relación alta, directa y significativa ($r = 0.711$; $p = .000$) (ver. Fig. 4), para el factor dedicación se determina una asociación de forma moderada, directa y significativa ($r = 0.632$; $p = .000$) (ver. Fig. 5) por último el mismo comportamiento tuvo la dimensión absorción frente al desempeño laboral con una asociación moderada, directa y significativa ($r = 0.565$; $p = .000$) (Ver. Fig. 6).

DISCUSIÓN

Para la presente investigación se encontraron resultados muy interesantes, que aportan tanto a la producción científica como a la institución donde se realizó. Se encontró inicialmente que el engagement se relaciona de manera positiva y moderada, con un p valor = 0.000 y un R de Pearson de 0,692**, indicando que los niveles de engagement encontrados en la institución sí generan modificaciones en el estado del desempeño del trabajador, al respecto de este resultado se ha encontrado que Mendoza & Gutiérrez (2017), afirma que hay una relación significativa y en gran porcentaje entre el Engagement y el desempeño laboral, por otro lado, Fernández (2018), considera que aquellos trabajadores con engagement y felicidad en el trabajo, son los principales en desempeñarse de manera correcta, además afirma que son mayormente productivos. El estudio de Bravo (2021), estableció la asociación que hay entre las variables Engagement y el desempeño laboral en los trabajadores, donde el compromiso y el desempeño laboral poseen una relación fuerte y positiva, con un R de Spearman de .804 y un nivel de significancia de $p < .01$. Por último Calla (2019), señala que el compromiso es muy importante para el desempeño laboral de los colaboradores de una compañía. Y, se realiza una sugerencia que permite optimizar el compromiso de los trabajadores, lo que en última instancia conduce a un desempeño laboral eficiente en función de la labor que realiza la organización.

Por otro lado, se encontró una relación, entre vigor y desempeño laboral, ($r = 0.711$; $p = .000$) indicando así que a mayor vigor sienta el trabajador, mayor será su desempeño, esto aplica para los colaboradores de la policía en Tacna, indicaron que mientras se siente más tranquilos, con fuerza y capacidad, podrán desarrollar sus tareas con normalidad y eficiencia. Según Fernández (2018), se refiere a un gran energía enfocada en la realización del trabajo y un gran interés por mejorar el trabajo, por ello su resultado lo vincula con el desempeño. Para Mendoza & Gutiérrez (2017) se trata de una característica que posee un alto grado de energía y de rigidez mental cuando se está trabajando, inclusive frente a situaciones difíciles, las ganas de esforzarse en el trabajo permanece, y conlleva a rendir mejor en sus labores destinadas por la institución. Asimismo Calla (2019) afirma que el vigor es la voluntad de hacer las actividades laborales con fuerza y ánimo, además de ser constante ante obstáculos. Al respecto Intan & Ariyanto (2021) se caracteriza por una gran energía en el trabajo, fortaleza mental, voluntad de esforzarse en el trabajo e incluso perseverancia en el tratamiento de los problemas.

Asimismo, se ha determinado la relación entre el factor dedicación y el desempeño laboral con una asociación de forma moderada, directa y significativa ($r = 0.632$; $p = .000$). Indicando así que, la perseverancia y las fuerzas que se emplean en el logro de un objetivo, mejoran el desempeño laboral del trabajador. Además (Fernández, 2018) señala que es la pasión e ímpetu con la que se

pone en marcha las actividades en un centro de labor, caracteriza un buen trabajo. A su vez (Calla, 2019) considera que la dedicación es una característica de una persona que disfruta de la labor que realiza lo cual inconscientemente sientes motivación y exigencia por mejorar día a día. Para (Intan & Ariyanto, 2021) Los colaboradores que tienen una puntuación alta de dedicación están muy entusiasmados y orgullosos de su trabajo y de la empresa, y consideran que su trabajo es un reto que les inspira a dar lo mejor de sí mismos, lo que aumenta el rendimiento de los empleados en la empresa.

En tanto el factor absorción se determina una asociación de forma moderada, directa y significativa con el desempeño laboral ($r = 0.565$; $p = .000$), indicando así que a mayor participación con las actividades que se desarrollan en el trabajo, mayor desempeño o rendimiento tendrán los colaboradores, en tanto dentro de la policía se sustenta los horarios poco flexibles que desarrollan, pero inclusive realizan sus tareas correctamente. Para (Fernández, 2018) significa trabajar y dejarse llevar sin perder el enfoque y a su vez disfrutar de lo que se está llevando a cabo y sin ser consciente del tiempo, lo que por defecto aporta el crecimiento de su desempeño. Asimismo, (Mendoza & Gutiérrez, 2017), señalan que es cuando una persona está en un estado de concentración dedicado y enfocado en el labor, mientras las horas pasan rápidamente y se complica el desconcentrarse de lo que se está realizando por que la persona se regocija con ello, y eso tiene un efecto positivo en su trabajo e institución. También (Intan & Ariyanto, 2021) manifiestan que los colaboradores que tienen una alta absorción son capaces de concentrarse plenamente en el trabajo, lo que puede incidir en su rendimiento en la organización. Además, les resulta difícil alejarse de su trabajo porque se sienten inmersos en él.

CONCLUSIONES

Se determina la existencia de relación moderada en entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores. Afirmando que, la realización correcta del trabajo, el interés por mejorar, además del compromiso con la institución que son características del engagement juegan un papel importante en el desempeño de los colaboradores de la policía en Tacna.

Asu vez se encontró que existe una relación entre el vigor y el desempeño, teniendo en cuenta que implica mucho las ganas de trabajar y la motivación para poder tener buenos niveles de desempeño.

Se encontró también que, la dedicación puesta en cada actividad del trabajo, así como en la forma de actuar frente a la institución se relacionan directamente con el desempeño mostrado.

Por último, se afirma la existencia de relación entre la absorción y el desempeño laboral, donde el compromiso del colaborador con el cumplimiento de su tarea pese a un trabajo fuera de horario laboral, suma al desempeño que muestran, y son capaces de manejarlo.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a la universidad peruana unión, por fomentar la investigación y creación de artículos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atehortúa, Fabián; Zwerg-Villegas, A. (2012). Metodología de la investigación: más que una receta. AD-Minister, 0(20), 91–111.
- Berdejo, F. P. (2020). CANSANCIO EMOCIONAL Y ENGAGEMENT ACADÉMICO EN ESTUDIANTES.
- Bravo, M. B. M. (2021). Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020.

- Calla, E. L. (2019). Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Royal Knit" S.A.C. – año 2017. In Tesis. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- Cea, A. (1997). Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. *Reis*, 80, 240. <https://doi.org/10.2307/40183928>
- Chóez, M. E., & Vélez, L. P. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(4), 88–107. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2540>
- Curricula, U., Evaluaci, P. E., Fecha, F., Edith, J., Colm, V., Sociales, C., Sociales, C., Sociales, C., & Sociales, C. (2021). Engagement y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. *Universidad César Vallejo*, 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Fernandez, G. (2018). Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys.
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195–206.
- Geraldo, L. A., Soría, J. J., Rosello, M., & Buendía, K. (2021). apuntesuniversitarios.upeu.edu.peModelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la Católica, Lima – Perú. *Apuntes Universitarios*, 11(1), 157–179. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>
- Intan, R., & Ariyanto, E. (2021). The Affect of Vigor, Dedication and Absorption on the Employee Performance At Pt. Mandiri Utama Finance. *Dinasti International Journal of Management Science*, 2(4), 689–702. <https://doi.org/10.31933/dijms.v2i4.819>
- López, B. E., Aragón, J. M., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- López, F., & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona.pdf. *Comunicación y Hombre*, 14, 53–63.
- Macías, E. K., & Vanga, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548–567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>
- Mendoza, B., & Gutiérrez, M. (2017). Relación del Engagement en el desempeño laboral del personal.
- Nolazco, F. A., Bustamante, E. I., Moreno, R. Y., & Carhuancha, I. M. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162–176. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Organización Internacional del Trabajo, (OIT). (2018). Guía de diagnóstico empresarial.
- Oseda Gago, D., Gutiérrez Monzón, S. G., Oseda Gago, M. A., & Carruitero Ávila, N. A. (2021). Factores de riesgo psicológico-social y desempeño laboral en los doctorandos de educación de una universidad. In *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación* (Vol. 5, pp. 94–107). scielobo.
- Paredes, A., & Santa María, F. (2021). Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P Constructora ENALTA S.A.C., periodo 2019. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN.
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Rivero, F. M. (2021). La presencia de factores promotores de burnout y engagement en estudiantes avanzados de la licenciatura en psicopedagogía de la Universidad Católica Argentina sede Mendoza.
- Salcedo, R. (2021). Engagement y estrés de rol en una comunidad de docentes universitarios de Ecuador. *Maestro y Sociedad*, 38–57.
- Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L., Spontón, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147–154. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-

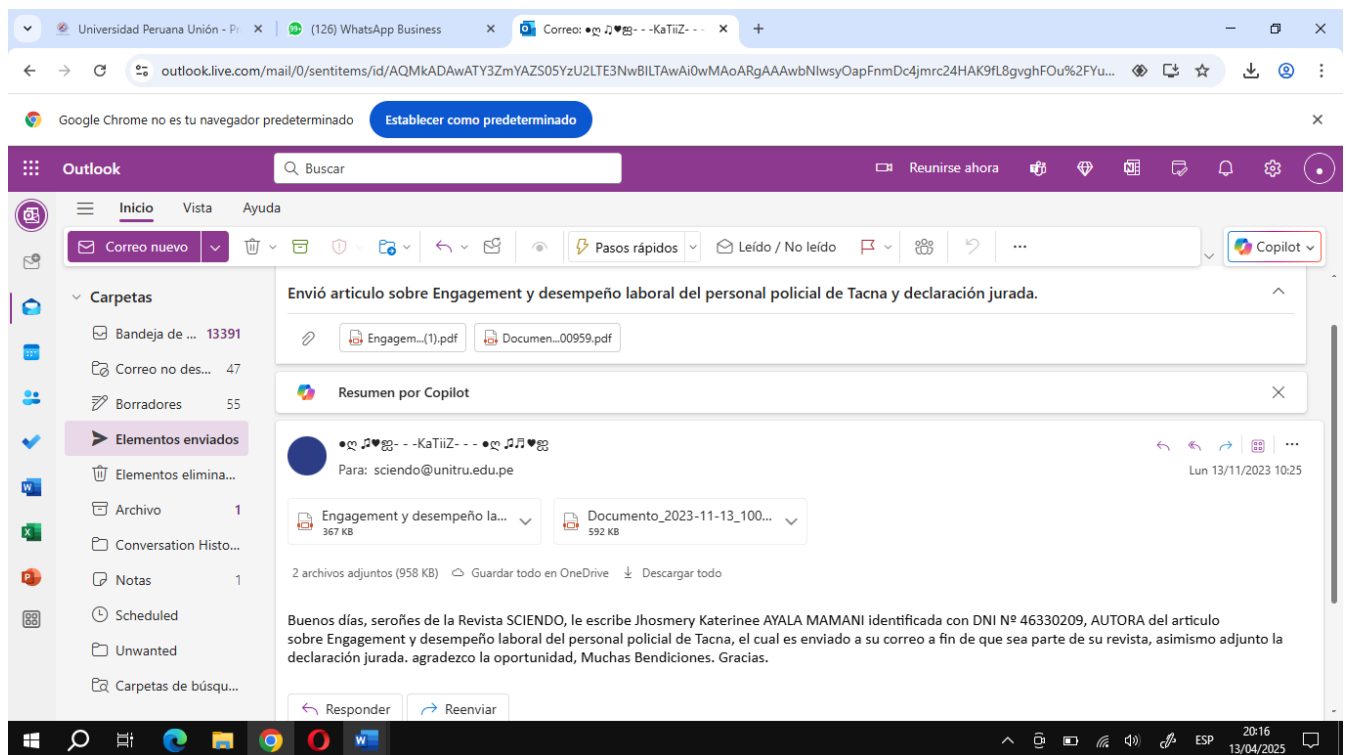
48272012000200005&lng=es&nrm=iso&tng=es

Troncoso Jiménez, R. (2018). La Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral De Colaboradores Del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018. Universidad Andina Del Cusco Facultad, 77.

Vásquez, M., Inostroza, R., & Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional. Revista de Psicología, 30(1), 1–17.

ANEXOS

EVIDENCIA DE SUMISION DEL ARTICULO EN LA REVISTA SCIENDO



Ñaña, Lima, 29 de noviembre del 2023

VISTO:

El expediente, de (del) los (la, las) bachiller(es): **Jhosmery Katerinee Ayala Mamani**, identificado(a) con código Universitario N°201123070, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la sustentación de tesis;

Que el Comité Dictaminador ha emitido su dictamen aprobando el informe de tesis en formato artículo, presentado por el (la) (los, las) bachiller(es): **Jhosmery Katerinee Ayala Mamani**, de acuerdo con las normas establecidas;

De conformidad con la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 29 de noviembre del 2023 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

3. Aprobar la sustentación de: **Jhosmery Katerinee Ayala Mamani**, para que sustenten su Informe de Tesis; conducente al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.
4. Designar el Jurado de sustentación, encargado de gestionar la sustentación respectiva, el mismo que queda constituido por los siguientes miembros:

Miembros del Jurado De Sustentación	Tesistas	Título	Fecha y hora	Modalidad
Presidente: Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto Secretario: Mg. Yessica Del Rocio Erazo Ordoñez Vocal: Llic. Carlos Eduardo Corrales Baldoceca Asesor: Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna	Jhosmery Katerinee Ayala Mamani	“Engagement y desempeño laboral del personal policial de la región de Tacna, año 2022”	Martes, 19 de diciembre, a las 15:00 horas	virtual u online sincrónica

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez
DECANA




Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL

Hola, mi nombre es Jhosmery Katerinee Ayala Mamani, estudiante de Escuela profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión (UPeU). Este cuestionario tiene como propósito determinar la influencia del engagement en el desempeño laboral del personal policial de la región de Tacna. Dicha información será de gran utilidad para evaluar si el engagement es satisfactorio o no y si influye en el desempeño laboral de los policías. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

I. DATOS GENERALES

- 1. Sexo
 - a. Femenino
 - b. Masculino
- 2. Edad _____
- 3. Estado Civil _____

	Items-Engagement	1	2	3	4	5	6
	Vigor						
1	En mi trabajo se presentan nuevos retos						
2	En mi trabajo me siento lleno (a) de energía						
3	Estoy inmerso y concentrado en mi trabajo						
4	Soy persistente en mi trabajo						
5	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo						
6	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo						
	Dedicación						
7	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar						
8	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando						
9	Soy fuerte y enérgico/a en mi trabajo						
10	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo						
11	Mi trabajo tiene sentido						

12	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor						
	Absorción						
13	Me dejo llevar por mi trabajo						
14	Mi trabajo es estimulante e inspirador						
15	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago						
16	Cuando estoy absorto/en mi trabajo, me siento bien						

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

N°	ÍTEMS	Escala de valoración				
		TA (5)	A (4)	I (3)	D (2)	TD (1)
	Dimensión: Motivación					
1	Mis compañeros me motivan a cumplir con mis actividades.					
2	Mi jefe me motiva a laborar con más entusiasmo.					
3	Recibo incentivos económicos en relación a mi desempeño.					
	Dimensión: Ambiente					
4	Cuento con condiciones óptimas en mi puesto de trabajo.					
5	Mi puesto de trabajo es bastante seguro.					
6	El área en donde trabajo está acorde con mis capacidades.					
	Dimensión: Metas					
7	Las metas plasmadas por la institución son alcanzables.					
8	Recibo reconocimientos cuando hago bien mi trabajo.					
	Dimensión: Participación					
9	Me siento valorado por los demás colaboradores.					
10	Toman en cuenta mis opiniones para la mejora de la organización.					
	Dimensión: Desarrollo profesional					
11	La institución contribuye a mi crecimiento profesional.					
12	Recibo capacitaciones constantes para mejorar mis habilidades.					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Titulo	Variables	Definición	D. Operacional	Dimensiones	Items	Escala	Metodología
Engagement y desempeño laboral del personal policial de la región de Tacna, año 2022.	Engagement	Según Mendoza & Gutiérrez (2017) afirma que es el comportamiento adecuado de los colaboradores reconociendo la relevancia de generar motivación, participación, compromiso y familiaridad con la empresa.	El engagement concibe su proceder a través del comportamiento del trabajador, respecto al vigor, dedicación y absorción.	Vigor	Ítem del 1 al 6	Escala de Likert del 1 al 6	Enfoque: Cuantitativo
				Dedicación	Ítem del 7 al 12		Tipo: Correlacional
				Absorción	Ítem del 13 al 16		Diseño: No experimental
	Desempeño laboral	Según Vásquez et al., (2021) es el nivel en el que los actos o comportamientos de una persona benefician al cumplimiento de propósitos y metas de una compañía, las que pueden ser cuantificadas mediante el nivel de capacidad.	El desempeño laboral el desenvolvimiento que tiene el trabajador, respecto a sus actividades laborales.	Motivación	Ítem del 1 al 3	Escala de Likert del 1 al 5	
				Ambiente	Ítem del 4 al 6		
				Metas	Ítem del 7 al 8		
				Participación	Ítem del 9 al 10		
				Desarrollo profesional	Ítem del 11 al 12		

Validez. Experto 1


ANEXO C. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ENGAGEMENT

Nº	ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		ADAPTABILIDAD ⁴		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Vigor	x		x		x		x		
2	En mi trabajo se presentan nuevos retos	x		x		x		x		
3	En mi trabajo me siento lleno (a) de energía	x		x		x		x		
4	Estoy inmerso y concentrado en mi trabajo	x		x		x		x		
5	Soy persistente en mi trabajo	x		x		x		x		
6	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	x		x		x		x		
7	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	x		x		x		x		
8	Dedicación	x		x		x		x		
9	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	x		x		x		x		
10	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	x		x		x		x		
11	Soy fuerte y enérgico/a en mi trabajo	x		x		x		x		
12	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	x		x		x		x		
13	Mi trabajo tiene sentido	x		x		x		x		
14	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	x		x		x		x		
15	Absorción	x		x		x		x		
16	Me dejo llevar por mi trabajo	x		x		x		x		
17	Mi trabajo es estimulante e inspirador	x		x		x		x		
18	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	x		x		x		x		
19	Cuando estoy absorto/en mi trabajo, me siento bien	x		x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombre y Apellidos: Karina Elizabeth Paredes Abanto

DNI: 26707629 Firma: 

Especialidad del validador: Administradora


ANEXO D. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		ADAPTABILIDAD ⁴		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Mis compañeros me motivan a cumplir con mis actividades.	x		x		x		x		
2	Mi jefe me motiva a laborar con más entusiasmo.	x		x		x		x		
3	Recibo incentivos económicos en relación a mi desempeño.	x		x		x		x		
4	Cuento con condiciones óptimas en mi puesto de trabajo.	x		x		x		x		
5	Mi puesto de trabajo es bastante seguro.	x		x		x		x		
6	El área en donde trabajo está acorde con mis capacidades.	x		x		x		x		
7	Las metas plasmadas por la institución son alcanzables.	x		x		x		x		
8	Recibo reconocimientos cuando hago bien mi trabajo.	x		x		x		x		
9	Me siento valorado por los demás colaboradores.	x		x		x		x		
10	Toman en cuenta mis opiniones para la mejora de la organización.	x		x		x		x		
11	La institución contribuye a mi crecimiento profesional.	x		x		x		x		
12	Recibo capacitaciones constantes para mejorar mis habilidades.	x		x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ¿Por qué las preguntas están hechas en tiempo pasado?

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombre y Apellidos: Karina Elizabeth Paredes Abanto

DNI: 26807620 Firma: 

Especialidad del validador: Administradora


¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

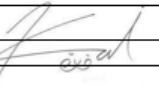
³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Validez. Experto 2


ANEXO C. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ENGAGEMENT

Nº	ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		ADAPTABILIDAD ⁴		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Vigor	x		x		x		x		
2	En mi trabajo se presentan nuevos retos	x		x		x		x		
3	En mi trabajo me siento lleno (a) de energía	x		x		x		x		
4	Estoy inmerso y concentrado en mi trabajo	x		x		x		x		
5	Soy persistente en mi trabajo	x		x		x		x		
6	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	x		x		x		x		
7	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	x		x		x		x		
8	Dedicación	x		x		x		x		
9	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	x		x		x		x		
10	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	x		x		x		x		
11	Soy fuerte y enérgico/a en mi trabajo	x		x		x		x		
12	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	x		x		x		x		
13	Mi trabajo tiene sentido	x		x		x		x		
14	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	x		x		x		x		
15	Absorción	x		x		x		x		
16	Me dejo llevar por mi trabajo	x		x		x		x		
17	Mi trabajo es estimulante e inspirador	x		x		x		x		
18	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	x		x		x		x		
19	Cuando estoy absorto/en mi trabajo, me siento bien	x		x		x		x		
Observaciones (precisar si hay suficiencia):										
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []										
Nombre y Apellidos: Kelita Guillén López										
DNI: 42742163										
Especialidad del validador: Administradora										
Firma: 										

ANEXO D. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		ADAPTABILIDAD ⁴		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Mis compañeros me motivan a cumplir con mis actividades.	x		x		x		x		
2	Mi jefe me motiva a laborar con más entusiasmo.	x		x		x		x		
3	Recibo incentivos económicos en relación a mi desempeño.	x		x		x		x		
4	Cuento con condiciones óptimas en mi puesto de trabajo.	x		x		x		x		
5	Mi puesto de trabajo es bastante seguro.	x		x		x		x		
6	El área en donde trabajo está acorde con mis capacidades.	x		x		x		x		
7	Las metas plasmadas por la institución son alcanzables.	x		x		x		x		
8	Recibo reconocimientos cuando hago bien mi trabajo.	x		x		x		x		
9	Me siento valorado por los demás colaboradores.	x		x		x		x		
10	Toman en cuenta mis opiniones para la mejora de la organización.	x		x		x		x		
11	La institución contribuye a mi crecimiento profesional.	x		x		x		x		
12	Recibo capacitaciones constantes para mejorar mis habilidades.	x		x		x		x		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): ¿Por qué las preguntas están hechas en tiempo pasado?										
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []										
Nombre y Apellidos: Kelita Guillén López										
DNI: 42742163										
Especialidad del validador: Administradora										
Firma: 										

**ANEXO C. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE LA VARIABLE ENGAGEMENT**

Nº	ITEMS	CLARIDAD ¹		PERTINENCIA ²		RELEVANCIA ³		ADAPTABILIDAD ⁴		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Vigor	x		x		x		x		
2	En mi trabajo se presentan nuevos retos	x		x		x		x		
3	En mi trabajo me siento lleno (a) de energía	x		x		x		x		
4	Estoy inmerso y concentrado en mi trabajo	x		x		x		x		
5	Soy persistente en mi trabajo	x		x		x		x		
6	Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	x		x		x		x		
7	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	x		x		x		x		
8	Dedicación	x		x		x		x		
9	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	x		x		x		x		
10	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	x		x		x		x		
11	Soy fuerte y enérgico/a en mi trabajo	x		x		x		x		
12	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo	x		x		x		x		
13	Mi trabajo tiene sentido	x		x		x		x		
14	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor	x		x		x		x		
15	Absorción	x		x		x		x		
16	Me dejo llevar por mi trabajo	x		x		x		x		
17	Mi trabajo es estimulante e inspirador	x		x		x		x		
18	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago	x		x		x		x		
19	Cuando estoy absorto/en mi trabajo, me siento bien	x		x		x		x		
Observaciones (precisar si hay suficiencia):										
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []										
Nombre y Apellidos: Cespedes Coaquira Roberto Carlos										
DNI: 71632216								Firma: 		
Especialidad del validador: Administradora										