



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La administración de los recursos humanos y el employee engagement en
Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

David Isaias Villavicencio Cordova (ORCID: 0000-0002-0734-9905)

ASESORA:

Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Le dedico el presente trabajo de investigación a mis padres, que siempre me apoyaron incondicionalmente a largo de toda la carrera universitaria, a mis profesores, que fueron muy importantes en mi formación profesional y a mis amigos con los cuales compartí muchos momentos y experiencias en la universidad.

Agradecimiento

Agradezco a los compañeros y profesores, que siempre estuvieron apoyándome, a mis padres que sin ellos no se hubiera podido lograr la meta y a nuestra asesora que por sus consejos y sus enseñanzas pudimos realizar este trabajo.

Página del Jurado

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : de 1
-------------------------------------	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) VILLAVICENCIO CORDOVA DAVID ISAIAS cuyo título es: "LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) DISCISELS (letras).

Los Olivos, 03 diciembre 2019

Dr. Rosel Cesar Alva Arce
PRESIDENTE

Mgtr. Carlos Antonio Casma Zarate
SECRETARIO

Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

Yo, David Isaias Villavicencio Cordova de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: La administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las frecuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo la consecuencias y sanciones de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de septiembre del año 2019



Villavicencio Cordova David Isaias

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Diseño de investigación	12
2.2 Variables y Operacionalización	13
2.3 Población y muestra	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procesamiento	24
2.6 Métodos de análisis de datos	24
2.7 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	45

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz Operacional de la variable 1: Administración de los recursos humanos	18
Tabla 2 Matriz Operacional de la variable 2: Employee engagement	19
Tabla 3 Niveles de baremación del Alfa de Cronbach	23
Tabla 4 Fiabilidad de la variable 1: Administración de los recursos humanos	23
Tabla 5 Fiabilidad de la variable 2: Employee engagement	23
Tabla 6 Estadísticos descriptiva	26
Tabla 7 Frecuencia de variable 1: Administración de los recursos humanos	26
Tabla 8 Frecuencia de variable 2: Employee engagement	27
Tabla 9 Frecuencia de dimensión 1 de variable 2: Vigor	27
Tabla 10 Frecuencia de dimensión 2 de variable 2: Dedicación	28
Tabla 11 Frecuencia de dimensión 3 de variable 2: Absorción	28
Tabla 12 Tabla cruzada de administración de los recursos humanos y employee engagement	29
Tabla 13 Prueba de normalidad	29
Tabla 14 Baremo de correlación	30
Tabla 15 Correlación entre administración de los recursos humanos y employee engagement	30
Tabla 16 Correlación entre administración de los recursos humanos y vigor	31
Tabla 17 Correlación entre administración de los recursos humanos y dedicación	32
Tabla 18 Correlación entre administración de los recursos humanos y absorción	33

Índice de Figuras

Figura 1. Variable 1: Administración de los recursos humanos	26
Figura 2. Variable 2: Employee engagement	27
Figura 3. Dimensión 1 de la variable 2: Vigor	27
Figura 4. Dimensión 2 de la variable 2: Dedicación	28
Figura 5. Dimensión 3 de la variable 2: Absorción	28

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019, se trabajó con teorías relacionadas a ambas variables, para la variable administración de recursos humanos, se citó la teoría de relaciones humanas, la teoría XY, así como la teoría Z, por otro lado, para la variable employee engagement, se citó la teoría de campo, la teoría de la motivación humana y la teoría del síndrome de burnout, del mismo modo, la población estuvo conformada por 100 agentes de vigilancia, asimismo, se utilizó una población censal, por consiguiente, se trabajó con toda la población, los datos fueron recogidos por dos cuestionarios, uno de la variable administración de los recursos humanos y el otro de la variable employee engagement, los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS 25, los resultados indicaron un nivel regular de la variable administración de los recursos humanos, con una media de 3.0257 y un nivel regular de la variable employee engagement con una media de 2.8529, se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre la variable 1: Administración de los recursos humanos y la variable 2 employee engagement con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.560, aceptando la hipótesis alternativa.

Palabras clave: Administración de los recursos humanos, employee engagement, variable

ABSTRACT

The present study had as a general objective to determine the relationship between the administration of human resources and employee engagement in Inkasegur, Pueblo Libre, 2019, we worked with theories related to both variables, for the variable human resources administration, the theory was cited of human relations, the XY theory, as well as the Z theory, on the other hand, for the variable employee engagement, the field theory, the theory of human motivation and the theory of burnout syndrome were cited, likewise, the population was made up of 100 surveillance agents, a census sample was also used, therefore, the entire population was worked, the data were collected by two questionnaires, one from the variable human resources administration and the other from the variable employee engagement, the data was processed using the SPSS 24 statistical program, the results indicated a regular level of the administration variable With human resources, with an average of 3.0257 and a regular level of the employee engagement variable with an average of 2.8529, it was concluded that there is a considerable positive correlation between variable 1: Human resources administration and variable 2 employee engagement with a Pearson correlation coefficient of 0.560, accepting the alternative hypothesis.

Keywords: Human resources management, employee engagement, variable

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a diferencia de las épocas de antaño, que el recurso humano no era una pieza primordial en el proceso para lograr los objetivos de la organización y a esta se menospreciaba a comparación de otros recursos como el económico, financiero o el tecnológico. Sin embargo, en la actualidad todavía se haya esta filosofía en algunas organizaciones alrededor del mundo, o en su defecto no se da la prioridad al factor humano.

En la india gracias a los efectos de la globalización y la industrialización se han presentado problemas relacionados a la salud laboral, y esto es muy perjudicial para la productividad de la organización (Bisht et al., 2016, p. 1), asimismo, en la industria de telecomunicaciones de Nigeria no existía una estructuración en la gestión relacionada con el personal, dado que, muchos de los empleadores no cuentan con beneficios ni facilidades en las organizaciones, y aun peor, algunos de ellos no tienen ni los beneficios sociales mínimos para trabajar en una empresa, por ello solo les pagan el sueldo mínimo en su mayoría (Ayinde, 2016, p. 148-149).

Nuestro país no es esquivo a situaciones semejantes, puesto que, vivimos en un país a vías de desarrollo, en los últimos años muchos inversionistas extranjeros han invertido en el Perú y con ellos ingresan marcas internacionales, sin embargo en muchos de estas grandes corporaciones, atraen a personal con los mínimos requisitos posibles, esto para remunerarles en sueldo mínimo, es decir en su mayoría no se les proporciona incentivos adicionales a su remuneración habitual, por eso y otros motivos más estos puestos de trabajo cuentan con una alta rotación de personal, ya que la los trabajadores se retiran en busca de mejores condiciones laborales.

El instituto nacional de estadística e informática (2019, p.12) informó que durante el año 2018 la población ocupada de 45 y más años de edad se incrementó en 3,1% (175 mil 900 personas), seguido por los que tienen de 25 a 44 años de edad en 1,6% (125 mil); mientras que disminuyó en los que tienen menos de 25 años de edad en 1,2% (35 mil 500). Esto a causas que mayormente la población joven con menos experiencia y requisitos, ingresa a trabajar y solo se mantiene un puesto de trabajo por un tiempo determinado hasta conseguir uno mejor donde obtengan una mayor retribución.

En el contexto local la mayoría de empresas en lima son micros o pequeñas empresas, las cuales no realizan grandes esfuerzos en mantener a sus recursos humanos motivados y comprometidos con los objetivos de la organización, esto repercute en que haya una alta

rotación de personal y un nivel de ausentismo importante, así como baja productividad o un bajo desempeño laboral, todo ello repercute en el desarrollo de la organización afectando a todos los procesos de sus diferentes áreas, y reflejándose contablemente en rentabilidad disminuida por toda esa problemática.

En la empresa Inkasegur se logra apreciar que cuenta con una rotación de personal considerable, esto se podría deber a diferentes factores, entre ellos la motivación o el deseo de conseguir un mejor puesto de trabajo por parte de cada colaborador, es decir solo se mantiene en ese puesto porque necesita el dinero o no consigue otro trabajo donde le remunere mejor. Así mismo, la empresa cuenta con sólo una persona en el área especializada de recursos humanos, lo que conlleva que en diferentes ocasiones el personal que ingresa a un puesto de trabajo no haya pasado por diferentes filtros y no cumpla con el perfil adecuado en función a las labores a realizar y en consecuencia el personal no se identifique con la organización y no demuestre el desempeño deseado.

Los trabajos previos relacionados a la investigación fueron: Aybas & Cevat (2017), en su artículo científico, en la cual tuvo como objetivo proponer e investiga un modelo de capital psicológico como mediador y moderador de las prácticas de la administración de los recursos humanos y su relación con el employee engagement, así mismo una de sus conclusiones fue que el employee de los empleados se puede aumentar mediante las prácticas de recursos humanos.

Alzyoud (2018), en su artículo científico tuvo como objetivo investigar la influencia de las prácticas de gestión de recursos humanos (comunicaciones de los empleados, desarrollo y recompensas y reconocimientos de los empleados) en el employee engagement, y llego a la conclusión que las comunicaciones de los empleados, el desarrollo de los empleados y las recompensas y reconocimientos son fundamentales para el employee engagement.

Jaklsa (2016) en su artículo científico, tuvo como objetivo investigar la relación entre las prácticas de la gestión de recursos humanos, el employee engagement y los comportamientos de ciudadanía organizacional en firmas seleccionadas en Uganda. Al final se concluyó que el employee engagement es un mediador significativo entre las prácticas de recursos humanos y el comportamiento de la ciudadanía organizacional.

Lamprakis, Alamani, Malliari & Grivas (2018), en su artículo científico, se plantearon como objetivo resaltar el significado y la importancia de la justicia organizacional y su impacto en el compromiso de los empleados, y llegaron a la conclusión que, entre los

tres componentes de la justicia, solo se encontró que la "justicia distributiva" estaba fuertemente relacionada y predecía positivamente tanto al "trabajo" como al "engagement organizacional".

Herminingsih (2015), en su artículo científico planteo como objetivo desarrollar un modelo de desarrollo del engagement de los empleados a través de prácticas de liderazgo y gestión de recursos humanos, mediante la cultura organizacional que respalde el engagement de los empleados, llegó a la conclusión que las prácticas de liderazgo y gestión de recursos humanos tienen un efecto positivo significativo en el engagement de los empleados por medio de la cultura organizacional, así mismo, las prácticas de gestión de recursos humanos influyen directamente en el compromiso de los empleados, pero el liderazgo no tiene un efecto directo significativo en el engagement de los empleados.

Aktar & Pangil (2017), en su artículo científico tuvo como objetivo investigar la relación entre las prácticas de gestión de recursos humanos y el employee engagement, y llegaron a la conclusión que la presencia de sistemas adecuados de prácticas de gestión de recursos humanos en el lugar de trabajo da fuertes señales a sus empleados de que son valorados, apreciados y reconocidos dentro la organización.

Aktar & Pangil (2018a), en su artículo científico tuvo como objetivo examinar el papel mediador del compromiso organizacional en la relación entre las prácticas de gestión de recursos humanos y el engagement entre los empleados bancarios en el contexto de una economía emergente como Bangladesh, tomaron como conclusión que todas las prácticas de gestión de recursos humanos tienen relaciones directas significativas con el employee engagement y además pueden generar actitudes positivas de los empleados hacia la organización.

Aktar & Pangil (2018b), en su artículo científico plantearon como objetivo examinar la relación entre las prácticas de gestión de recursos humanos y el employee engagement y explorar si la cultura organizacional puede moderar esta relación sobre la base de la teoría del intercambio social, y llegaron a la conclusión que su estudio proporciona evidencia empírica sobre la relación entre las prácticas de gestión de recursos humanos, la cultura organizacional y el employee engagement, lo que puede ayudar a mejorar la comprensión de los gerentes y los encargados de formular políticas de los bancos de Bangladesh.

Pombo & Gomes (2018), en su artículo científico, plantearon como objetivo comprender cómo las percepciones y comportamientos de los trabajadores contribuyen a comprender la asociación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño

organizacional, en la cual concluyeron los resultados de la investigación respaldan un modelo de ruta, mediante el cual el employee engagement fortalece la asociación de los sistemas de recursos humanos con niveles mejorados de desempeño organizacional.

Runhaar, Sanders & Konermann (2013), en su artículo científico, plantearon como objetivo investigar si el employee engagement de los docentes está relacionado con el grado en que experimentan sus interacciones con sus alumnos y las prácticas de recursos humanos dentro de sus escuelas como motivación, llegaron a la conclusión que las interacciones con los alumnos se relacionaron positivamente con el employee engagement, Además, las prácticas de recursos humanos se relacionaron positivamente con el vigor y la dedicación.

Jafri (2013), en su artículo científico tuvo como objetivo investigar la influencia de las prácticas de gestión de recursos humanos en el employee engagement, se concluyó que el employee engagement es un factor importante en los tiempos modernos para mantener la organización actualizada y relevante, asimismo manifestó que las prácticas de gestión de recursos humanos contribuyen a fomentar una fuerza laboral engaged.

Albrecht, Bakker, Gruman, Macey & Saks (2015), en su artículo científico, plantearon como objetivo argumentar en apoyo de un modelo que muestra cómo cuatro prácticas clave de gestión de recursos humanos centradas en el engagement influyen en el clima organizacional, las demandas y recursos laborales, las experiencias psicológicas de seguridad, significado y disponibilidad en el trabajo, employee engagement, y desempeño individual, grupal y organizacional y ventaja competitiva, concluyeron que los profesionales de gestión de recursos humanos deben ir más allá de la administración de rutina de las encuestas anuales de participación y deben incorporar la participación en las políticas y prácticas de gestión de recursos humanos, como la selección del personal, la socialización, la gestión del desempeño y la capacitación y el desarrollo.

Raina & Kalse (2018), en su artículo científico plantearon como objetivo comprender la relación entre el employee engagement, el apoyo organizativo percibido y las prácticas de recursos humanos de los empleados en la industria hotelera y su relación con el perfil demográfico de los empleados del hotel en términos de género, edad, educación, experiencia en la industria hotelera, concluyeron que aunque la correlación entre las prácticas de RH y el apoyo organizacional percibido; las prácticas de RH y el employee engagement fue significativa; La relación entre apoyo organizacional percibido y employee engagement no se consideró tan significativa.

Johansen & Sowa (2019), en su artículo científico, plantearon como objetivo explorar una práctica de gestión de recursos humanos argumentada para influir en el rendimiento, el employee engagement en la toma de decisiones, concluyeron que existe una relación entre employee engagement como estrategia de recursos humanos y el desempeño hospitalario sin fines de lucro.

Jani & Kumar (2016), en su artículo científico, plantearon como objetivo estudiar el impacto de las prácticas de recursos humanos seleccionadas en el employee engagement entre los empleados del sector farmacéutico del estado de Gujarat, en la cual llegaron a las conclusiones que, a través del análisis de los resultados, pudieron probaron todas sus hipótesis, así como que las prácticas de recursos humanos están interrelacionadas y tienen cierto impacto en la participación de los empleados.

Cuesta (2016), en su artículo científico tuvo como objetivo de la investigación realizar la medición del engagement, para implementarlo en los procesos de la gestión humana en la organización. La metodología fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con diseño no experimental a nivel descriptivo correlacional, de alcance transaccional, los resultados encontraron una relación positiva entre el employee engagement y las practicas del talento humano.

Continuando con la revisión de trabajos previos, ahora pasaremos al contexto nacional, Bobadilla, Callada y Caro (2015), en su tesis planteo como objetivo general identificar a los trabajadores con la cultura y la misión de la empresa, con la finalidad de mejorar el grado de employee engagement, Tomando en cuenta la percepción cultural de manera individual. La metodología de la investigación fue con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con diseño no experimental a nivel descriptivo, correlacional, de alcance transaccional. Se concluyo que en las empresas expuestas a la investigación se evidencio distintos tipos de cultura organizacional que a su vez son capaces de predecir la existencia del engagement laboral, y que las distintas relaciones entre el employee engagement y la cultura organizacional puede ser explicada por la orientación cultural colectiva de la organización.

Estrada y Vargas (2017), en su tesis planteo como objetivo general determinar el papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño no experimental a un nivel correlacional con un alcance

transaccional, se concluyó que el estrés laboral está relacionado negativamente con la satisfacción laboral, así como, que el engagement no se relaciona significativamente con las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

Ayala (2018), en su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia del work engagement sobre la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de Transportes N&V SAC. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño no experimental a un nivel descriptiva correlacional con un alcance transaccional, se concluyó que la empresa debe trabajar en aspectos más psicológicos con los colaboradores con la intención de encontrar aspectos internos que permitan relacionarlos mejor al trabajo. Estos resultados invitan a una revisión profunda del modelo conceptual estudiado que puede ser aplicado para otro tipo de organizaciones que padezcan problemas similares encontrados en el presente estudio.

A continuación, se revisarán algunas teorías científicas relacionadas a las variables de investigación, comenzando con la relacionadas a la administración de los recursos humanos. La teoría de las relaciones humanas fue fundamentada por Elton Mayo, en 1927 se realizó un experimento en la fábrica de Hawthorne, la cual buscaba evaluar la correlación entre la iluminación y la eficiencia de los trabajadores, en función a su producción. Elton Mayo fue el coordinador del experimento y lo amplió al estudio de otros aspectos que influyen a la productividad del personal. Se dieron cuenta que variables psicológicas afectaban los resultados obtenidos, lo que provocó que el experimento se postergue hasta 1932 (Chiavenato, 2006, p. 88). Esta investigación fue la base de la teoría de las relaciones humanas. Las conclusiones que llegaron fueron: la producción del hombre no está definido por sus capacidades fisiológicas, sino por las normas sociales y sus expectativas del grupo; el individuo no actúa separado de las normas del grupo; el trabajador prefiere aferrarse a las condiciones sociales del grupo y no perder el respeto de ellos, a de ganar más dinero individualmente (Chiavenato, 2006, p. 91-92). Por ello esta teoría nos indica que la organización no puede tratar a los trabajadores de manera individual, sino como un grupo social, dado que las decisiones, las normas, las recompensas, las sanciones, etc. No las afecta individualmente, sino que su reacción como grupo social (Chiavenato, 2006, p. 93).

La teoría X y la teoría Y, fue planteada por McGregor Douglas, unos de los teóricos más importantes sobre el comportamiento organización, separo dos conceptos opuestos sobre el comportamiento humano, una tradicional y la otra moderna, las denomino teoría X y teoría Y (Chiavenato, 2000, p. 133). McGregor (como se citó en Chiavenato, 2000, pp.

133-134), nos indica que la teoría X, se centra en las creencias y conceptos erróneos sobre el factor humano que se formulaban en las épocas de antaño y sobre las cuales se basaban todas sus prácticas administrativas. Gracias a todas esas suposiciones, la administración se limitaba a utilizar y controlar el factor humano con fines organizacionales. Algunas de las premisas eran: McGregor (como se citó en Chiavenato, 2000, pp. 134-135), la administración solo busca la buena organización de los recursos de la empresa, como los económicos, materiales, equipos y personal; y con fines totalmente lucrativos. Otra premisa era que el recurso humano, era un recurso totalmente controlable y se podía direccionar para cumplir objetivos de la organización con solo la motivación económica y sin la participación de la administración el personal se desviaría de sus labores e incluso dejarían de hacerlas. McGregor (como se citó en Chiavenato, 2000, pp. 135-136), nos indica que la teoría Y se basa en todos los supuestos de la teoría de la motivación humana y gracias a ella las funciones y definición de la administración se ampliaron. La administración es el total responsable de todos los recursos de la organización, con el fin de alcanzar el beneficio económico. Otro supuesto es decir que las personas no son indiferentes a las labores de una organización, sino que se vuelven así por malas experiencias en otras organizaciones (Chiavenato, 2006). McGregor (como se citó en Chiavenato, 2000, pp. 136-137), nos dice que la administración es la responsable de promover la motivación y el compromiso, no de crearlos, además la administración debe crear condiciones perfectas para que los empleados se identifiquen con la organización y logren sus objetivos personales encomendados, para que en conjunto cumplir los objetivos organizacionales.

Ouchi (como se citó en Chiavenato, 2000, p. 139), expuso que en su teoría Z, analizó el concepto de los japoneses en la gestión y su utilización exitosa en organizaciones Norteamérica, y demostró que una empresa podría obtener una mayor productividad si se enfocaba más en la gestión humana basada en la filosofía y cultura organizacional que en el uso de tecnologías y enfoques clásicos de la administración. Ouchi (como se citó en Chiavenato, 2000, p. 139), observo que en Japón todas las decisiones son grupales y con el consentimiento de todos sus participantes, esto fruto de una tradición basada en que si un empleado ingresa a un trabajo debe de mantenerse en esta por un largo tiempo, por no decir hasta que se retire. En Japón el empleo es vital, puesto que existe una estabilidad laboral y la organización funciona como una pequeña comunidad enlazada por el trabajo en equipo. Ouchi (como se citó en Chiavenato, 2000, p. 139), nos dice que la productividad es un asunto de la organización social, es decir que los trabajadores se sientan con seguridad y confianza

por sus condiciones laborales, sabiendo que cuentan con una estabilidad laboral y que le toman en cuenta en la organización. Al contrario de las organizaciones del occidente, donde la desconfianza de la administración hacia el sindicato y viceversa afecta negativamente a la productividad de la empresa.

Ahora revisaremos algunas teorías relacionadas a la variable *employee engagement*, Lewin (como se citó en Chiavenato, 2000, p. 63), nos expone que la teoría de campo explica por qué cada individuo percibe un mismo objeto, situación o persona; y las interpreta de forma diferente. Se fundamenta que conducta humana depende de dos principales factores. Lewin (como se citó en Chiavenato, 2000, p. 63), la conducta humana es el efecto de todos los diferentes sucesos que se presentan en una situación dada. Las personas actúan en el contexto global involucrando los sucesos que engloban su entorno. Lewin (como se citó en Chiavenato, 2000, p. 63), esos hechos interactúan como un campo dinámico en donde cada evento influye o es influenciada por otro dando como consecuencia el campo psicológico de cada individuo, es decir, cada individuo se adapta en su forma de percibir las cosas en función del ambiente en que se encuentra. Lewin (como se citó en Chiavenato, 2000, p. 64), nos indica que el campo psicológico es el espacio vital constituido por la persona y su ambiente psicológico. El ambiente psicológico o de comportamiento son las percepciones de los individuos y lo que este interpreta de su entorno, en una mayor medida cuando este entorno se relacione con sus necesidades reales. Los objetos, las personas o las situaciones pueden adquirir valor en el ambiente psicológico y establecer un campo psicológico cambiante. El valor es positivo cuando los objetos, situaciones o personas intentan satisfacer las necesidades del individuo, y es negativo cuando estas mismas la intentar lastimar. Los objetos, situaciones o personas positivas son propensas de atraer al sujeto, y por el otro lado, el valor negativo tiende a alejarlo.

Teoría de la motivación humana, de Maslow, esta teoría afirma que el individuo en un todo integrado y organizado, no partes dispersas con necesidades aisladas que deben ser satisfechas por separado, dado que una necesidad insatisfecha puede afectar a todo el individuo, por ejemplo, el hambre, no solo va a afectar a estomago o al sistema digestivo del individuo, sino que tiene incidencia en otros sistemas del cuerpo humano, así como al comportamiento en si del individuo (Maslow, 1998, pp. 21-22). Maslow propone una jerarquía de las necesidades motivadoras de un individuo, aunque esta jerarquía no siempre se respeta por todos los usuarios, puesto que influyen otros apartados. Además, Maslow nos explica que el hombre a medida que va satisfaciendo sus necesidades básicas, surgen otras

necesidades que desea satisfacer, esto sucede cuando una necesidad está razonablemente satisfecha y el ser humano dispara otra necesidad que desea alcanzar y satisfacer (Maslow, 1998, pp. 22-23). Maslow organiza a las necesidades en el siguiente orden: necesidades fisiológicas, de seguridad; de amor y pertenencia; de estima y de autorrealización, así mismo estas las separa en dos grupos las cuatro primeras las llamo deficitarias, dado referencia a la carencia y la necesidad de autorrealización la etiqueto como desarrollo de ser, refiriéndose al quehacer del individuo (Maslow, 1998, pp. 21-32).

Maslach & Leiter (1993, p. 62) expuso su teoría, llamada síndrome de Burnout, lo definió como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, mental, despersonalización y reducción de aspiraciones, éste le puede afectar a diferentes trabajadores que interactúan con otras personas. El agotamiento emocional hace referencia exhaustividad de los sentimientos propio; el cinismo señala actitudes negativas relacionadas al desinterés hacia otras personas, afectando principalmente a compañeros de trabajo o clientes; y la baja eficacia profesional se refleja en la baja competitividad y sus nulas aspiraciones en el trabajo. Amparándose en estos argumentos Maslach y Jackson en 1986 crearon el Inventario burnout de Maslach en cual media el burnout mediante estos tres aspectos (agotamiento, cinismo y baja eficiencia) a personas profesionales de servicios humanos. Sin embargo, no existía una razón particular por la cual la ocurrencia de burnout debía ocurrir solo en el sector de servicios humanos (Maslach & Leiter, 1997, p 57). Maslach y Leiter (1997, p. 61) relacionaron al engagement con el burnout, argumentando que el burnout es la erosión del compromiso, por ello los situaron como polos totalmente opuestos, colocando al burnout como un estado negativo que afecta a los trabajadores, y al engagement como un estado positivo. Bajo estos argumentos propusieron de la misma manera que el síndrome de burnout se dimensionaba en agotamiento, cinismo y baja eficacia profesional, el engagement está constituido por los aspectos opuesto del burnout, por ello al engagement lo caracterizaron en energía, involucración y eficacia. Schaufeli, Salanova, González, Romá & Bakker (2001, p. 73). Definieron al engagement como un estado mental positivo, satisfactorio y relativo al trabajo, este se refiere a un estado emocional influyente que no está enfocado hacia algún objeto, individuo o conducta en especial, se caracteriza por los siguientes aspectos como el vigor, la dedicación y la absorción las cuales las efectúa durante el horario laboral. Bajo en planteamiento de Maslach y Leiter (1997, p. 48). Se definió que el engagement puede ser medido por el MBI, dado que la presencia de burnout implicaba el resquebrajamiento del engagement. Sin embargo, Schaufeli et al. (2001, p. 80) argumentaron

la ausencia del burnout no significaba que existiera engagement, por ello descartaron el MBI y desarrollaron su propia escala de medición el Utrecht Work Engagement Scale (UWES).

La presente investigación planteo su problema general, así como sus específicos. Su problema general fue: ¿Qué relación existe entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019? Y sus problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre la administración de los recursos humanos y el vigor de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019?, ¿Qué relación existe entre la administración de los recursos humanos y la dedicación de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019? y ¿Qué relación existe entre la administración de los recursos humanos y la absorción de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019? Siendo todos estos los problemas que se tocan en la presente investigación.

Así mismo, el presente trabajo tiene múltiples justificaciones de estudio, la justificación teórica hace referencia a la curiosidad que nace por parte del investigador de indagar en una o varias teorías, profundizando y dándole diferentes enfoques, todo ello con la finalidad de encontrar nuevas explicaciones que reafirmen, complementen o modifiquen la teoría o teorías investigadas (Carrasco, 2005, p. 119), en el actual estudio se indaga en las definiciones de las variables administración de los recursos humanos y el employee engagement, para ello se consultarán revistas y libros que respalden y desarrollen la investigación, con la finalidad de obtener un mayor conocimiento para determinar la relación existente entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement, así mismo esta investigación quede como precedente para posteriores investigaciones.

Del mismo modo tiene una justificación metodológica, la cual hace mención a la utilización de diferentes técnicas, así como de una metodología de investigación, estos luego servirán como aporte en los estudios de problemas semejantes al investigado, así mismo podrá ser aplicado en posteriores investigaciones relativas al nuestro, por ello, en el vigente estudio se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, ello nos permitirá acopiar toda la información necesaria para posteriormente analizarla estadísticamente, así mismo el resultado del análisis van a establecer la aceptación o el rechazo de las hipótesis de investigación relativos a la administración de los recursos humanos y el employee engagement.

Continuando con justificación práctica del presente estudio, esta se basa en la finalidad del investigador y el beneficio que esta le dará, ya sea obtener nuevos conocimientos, obtener algún título profesional o resolver algún problema organizacional de

tipo privada o pública (Carrasco, 2005, p. 119). La administración de los recursos humanos es todo un conjunto de procesos interrelacionados, que ayudan a que la organización se desarrolle positivamente y todos sus trabajadores se identifiquen con la organización para que en conjunto cumplan con los objetivos de la empresa, esta investigación ayudará a comprender como la administración de los recursos humanos se relaciona con el trabajador engagement y como ello puede afectar positivamente a la organización.

El presente estudio planteo diferentes hipótesis, tanto la general como específicas. La hipótesis general nos dice que existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019. Así mismo, las hipótesis específicas son: existe relación entre la administración de los recursos humanos y el vigor de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019; existe relación entre la administración de los recursos humanos y la dedicación de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019; y existe relación entre la administración de los recursos humanos y la absorción de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019 dando por finalizado todas las hipótesis de la presente investigación.

Continuando con los objetivos, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019. Y los objetivos específicos fueron: determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y el vigor de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019; determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y la dedicación de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019 y determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y la absorción de los empleados en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Enfoque de la investigación

Valderrama (2015, p. 106), nos dice que una investigación es cuantitativa cuando se estudia en el campo de las ciencias físico-naturales, utilizando el método deductivo y el análisis estadístico. Este se encarga de recoger, procesar y analizar los datos cuantificados con la finalidad de alcanzar una mayor comprensión de los resultados.

Se utilizará el enfoque cuantitativo con la finalidad de cuantificar y medir las variables, analizarlas estadísticamente y posteriormente interpretar los resultados obtenidos con la finalidad de aceptar o rechazar la hipótesis principal de nuestra investigación, finalmente obtener una mejor comprensión objetiva de la investigación en cuanto a los resultados y conclusiones.

Tipo de investigación

Según Valderrama (2015, p.164), la investigación aplicada está relacionada con la investigación teórica, ya que, gracias a los descubrimientos teóricos, se puede elaborar estrategias para resolver un problema que afecta a nuestra sociedad, este es el tipo de investigación que realizan los egresados para optar por un título o grado profesional.

La actual investigación es de tipo sustantiva, puesto que tiene como finalidad responder el porqué del objeto que se investiga, así mismo, brindarle una solución al problema identificado. El presente estudio tiene como objetivo determinar si existe una relación significativa entre la administración de los recursos humanos y employee engagement en Inkasegur.

Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152), nos dicen que la investigación no experimental es aquella en la que no se manipulan intencionalmente las variables para observar como las independientes inciden en las dependientes, sino que solamente se limita a observar y analizar las variables en su ambiente nativo. Este diseño es la que se utilizará en esta investigación, dado que no hay interés en intervenir y manipular las variables, porque solo se desea medir la relación de las variables en su estado natural.

La investigación no experimental se puede clasificar en transeccional y longitudinal, la investigación transeccional se basa en el acopio de los datos en un momento de tiempo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

Para la presente investigación se utilizará este diseño de recolección de datos gracias al instrumento del cuestionario, éste ayudará en la recolección de datos en un momento determinado, para posteriormente ser analizado estadísticamente.

2.2 Variables y Operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Administración de los recursos humanos

Administración de recursos humanos, son las políticas, las prácticas y los sistemas que influyen en el comportamiento, las actitudes y el desempeño de los empleados (Noe et al., 2016, p. 2), Armstrong & Taylor (2014, p. 4), nos indican que es un enfoque integral y coherente del trabajo y el desarrollo de las personas. La gestión de recursos humanos se puede considerar como una filosofía acerca de cómo deben manejarse a las personas, que se basa en una serie de teorías relacionadas con el comportamiento de las personas y las organizaciones.

Dimensiones:

Dimensión 1: Análisis y diseño del trabajo

El análisis es el proceso de obtener información detallada de un puesto de trabajo y el diseño es el proceso de definir la forma en que se realizará las funciones que requiere un puesto de trabajo determinado (Noe et al., 2016, p. 101).

Indicador: Descripción del trabajo

Una descripción del trabajo es una lista de las tareas, deberes y responsabilidades que implican un trabajo, los cuales son acciones observables (Noe et al., 2016, p. 105).

Dimensión 2: Planificación de los recursos humanos

Se encarga de identificar la cantidad y el perfil de empleados que la organización requerirá en un futuro para cumplir con sus objetivos organizacionales (Noe et al., 2016, p. 132), Torrington et al. (2014, p. 65), nos indican que la planificación de los recursos humanos es básicamente una actividad cuantitativa, impulsada por la llegada de la tecnología de la información, que implica pronosticar las posibles necesidades de habilidades futuras de una organización y tomar medidas para garantizar que se cumplan en la práctica.

Indicador: Definición del perfil del puesto

Es determinar los requisitos necesarios para cubrir un puesto. Algunos de ellos son: edad, sexo, estado civil, escolaridad, habilidades especiales, manejo de herramientas requeridas, tipo de experiencia necesaria, aspectos intelectuales y psicológicos (Chavez, 2015, p. 28)

Dimensión 3: Reclutamiento de personal

El reclutamiento del personal se define como la búsqueda de posibles candidatos para cubrir diferentes puestos de trabajo en la organización (Noe et al., 2016, p. 146).

Indicador: Fuentes de reclutamiento

Son los medios por los cuales se conecta los posibles trabajadores con la empresa solicitante, pueden ser externas como anuncios de trabajo en Internet, redes sociales en línea y eventos de reclutamiento universitario, así como internas como solicitantes referidos por empleados actuales y la disponibilidad de personas internas con las habilidades necesarias (Noe, Hollenbeck et al., 2016, p. 148).

Dimensión 4: Selección de personal

La selección se refiere al proceso mediante el cual la organización intenta identificar a los solicitantes con los conocimientos, experiencia, habilidades y otras características necesarias que ayudarán a la organización a lograr sus objetivos (Noe et al., p. 168).

Indicador: Conocimiento del trabajador

Averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas (DRAE, 2014).

Indicador: Experiencia del trabajador

Practica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer una actividad (DRAE, 2014).

Dimensión 5: Capacitación y desarrollo del personal

La capacitación es el esfuerzo planificado para permitir que los empleados aprendan conocimientos, habilidades y comportamiento relacionados con el trabajo y el desarrollo es la adquisición de conocimientos, habilidades y comportamientos que mejoran la capacidad de un empleado para cumplir con los cambios en los requisitos del trabajo y en las demandas de los clientes (Noe et al., 2016, p. 200).

Indicador: Diseño de la capacitación

Un proceso de desarrollo sistemático de la capacitación para satisfacer las necesidades específicas de los puestos de trabajo (Noe et al., 2016, p. 206).

Dimensión 6: Gestión del desempeño del personal

Gestión del desempeño es el proceso de garantizar que las actividades y los resultados de los empleados coincidan con los objetivos de la organización (Noe et al., p. 299).

Indicador: Métodos de medición de rendimiento

Las organizaciones han desarrollado una amplia variedad de métodos para medir el desempeño, algunos métodos clasifican a cada empleado según su desempeño y lo comparan

entre estos mismos, otros métodos dividen la evaluación en calificaciones de atributos, comportamientos o resultados individuales (Noe et al., 2016, p. 303).

Dimensión 7: Compensación del personal

La compensación es una herramienta poderosa de incentivos económicos que ayuda a lograr los objetivos organizacionales, ésta tiene un gran impacto positivo en las actitudes y comportamientos de los trabajadores (Noe et al., 2016, p. 367). Esto quiere decir que, si incentivamos económicamente a los empleados, estos incrementarán sus actitudes hacia el trabajo y en consecuencia tendrán una mayor eficiencia en la realización de sus quehaceres laborales.

Indicador: Incentivos económicos.

Junto con los sueldos y salarios, muchas organizaciones ofrecen incentivos de pago, es decir, pagos específicamente diseñados para energizar, dirigir o mantener el comportamiento de los empleados (Noe et al., 2016, p. 396).

Dimensión 8: Relaciones laborales

Son las relaciones de la empresa con sus trabajadores, esta debe ser fuerte para que los trabajadores se sientan seguros y motivados con el trabajo (Noe et al., 2016, p. 461)

Indicador: Relaciones con la gerencia.

El entendimiento tradicional de las relaciones sindicales-gerenciales es que las dos partes son adversarias, lo que significa que cada parte compite para ganar a expensas de la otra, aunque ha habido excepciones a este enfoque, en la cual ambas pueden cooperar (Noe et al., 2016, p. 461).

Variable 2: Employee engagement

No existe una definición universal para el employee engagement, sin embargo, la más aceptada para llevar a cabo esta investigación, es la siguiente: Schaufeli, Salanova, González, Romá & Bakker (2001, p. 73), nos dijeron que el employee engagement es un estado mental positivo que se caracteriza por mostrar vigor, dedicación y absorción hacia sus labores en el trabajo, esta muestra satisfacción emocional y no se enfoca en alguna cosa, persona o conducta en especial, sino en la organización en general.

Para dimensionar esta variable me base en como Schaufeli había dimensionado esta misma para la elaboración de su escala de medición (UWES), la cual ya ha sido utilizada por muchos investigadores.

Dimensión 1: Vigor

El vigor se puede definir como la alta intención de destinar esfuerzos a las funciones laborales y la perseverancia que el individuo muestra antes los obstáculos e inconvenientes (Schaufeli et al.,2001, p. 75). Un trabajador vigoroso, es un trabajador que puede resolver problemas.

Indicador: Energía

Eficacia, poder o virtud para obrar, capacidad para realizar un trabajo (DRAE, 2014).

Indicador: Voluntad

Intención, ánimo o resolución de hacer algo, elección de algo sin precepto o impulso externo que a ello obligue (DRAE, 2014).

Indicador: Persistencia

Mantenerse firme o constante en algo y durar por largo tiempo (DRAE, 2014).

Dimensión 2: Dedicación

Es un grado elevado de cercanía e implicación con el trabajo y la organización, son las sensaciones positivas hacia ella, como el orgullo, inspiración, pasión e importancia (Schaufeli et al.,2001, p. 76). Es el entusiasmo que utilizamos al momento de realizar el trabajo y las sensaciones positivas de satisfacción que nacen con ella.

Indicador: Sentido

Razón de ser, finalidad o justificación de algo (DRAE, 2014).

Indicador: Entusiasmo

Exaltación y fogosidad del ánimo, excitado por algo que lo admire o cautive (DRAE, 2014).

Indicador: Inspiración

Infundir o hacer nacer en el ánimo o la mente de una persona afectos, ideas o designios (DRAE, 2014).

Indicador: Orgullo

Sentimiento de satisfacción por los logros, capacidades o méritos propios o por algo en lo que una persona se siente concernida (DRAE, 2014).

Indicador: Reto

Objeto o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta (DRAE, 2014).

Dimensión 3: Absorción

Es la característica de estar completamente concentrado e inmerso en las labores del trabajo, lo que conlleva que transcurra rápidamente el tiempo y no se experimente descontento por

trabajar, por el contrario, se obtenga ese desagradado momento de retirarse de hacer sus funciones laborales (Schaufeli et al.,2001, p. 76).

Otra definición que nos brinda la Real academia española es, mantener la atención de alguien o mantenerla ocupada por completo (DRAE, 2014). Estas definiciones son similares, aunque no comparten totalmente el mismo significado.

Indicador: Concentración

Centrar intensamente la atención en una actividad (DRAE, 2014).

Matriz de Operacionalización de la variable administración de los recursos humanos y employee engagement

Tabla 1

Matriz Operacional de la variable 1: Administración de los recursos humanos

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel	Niveles y rangos
Son las políticas, las prácticas y los sistemas que influyen en el comportamiento, las actitudes y el desempeño de los empleados (Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 2016, p. 2)	Se elaboró un cuestionario con 14 ítems para medir las siguientes dimensiones: análisis y diseño del trabajo, planificación de los recursos humanos, reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, gestión de desempeño, compensación y relaciones laborales.	Análisis y diseño del trabajo	Descripción del trabajo	Las funciones y tareas que realiza son claras y definidas. Todas sus funciones concuerdan con su perfil de puesto.	(1) Bajo (2) Medio (3) Alto	Ordinal	(14 – 32) (33 – 51) (52 – 70)
		Planificación de los recursos humanos	Definición del perfil del puesto	Sus conocimientos son ideales para realizar sus funciones diarias. Cuenta con la experiencia necesaria para realizar correctamente sus funciones como agente de seguridad.			
		Reclutamiento del personal	Fuente de reclutamiento	Se enteró fácilmente acerca de la convocatoria que estaba realizando la empresa. Fue sencillo presentarse y participar en la convocatoria para este puesto.			
		Selección del personal	Conocimientos del trabajador	Lo seleccionaron para este puesto por sus conocimientos relacionados a la seguridad y vigilancia.			
			Experiencia del trabajador	Lo seleccionaron para este puesto por su experiencia previa en puestos similares.			
		Capacitación y desarrollo del personal	Diseño de la capacitación	Este año ha recibido capacitaciones costeadas por la empresa. Todas las capacitaciones que ha recibido este año estaban relacionadas con las funciones que realizaba en ese momento o que realizaría en un futuro cercano.			
		Gestión del desempeño del personal	Métodos de medición de rendimiento	La empresa frecuentemente mide su desempeño en el trabajo.			
		Compensación del personal	Incentivos económicos	Recibe algunos bonos económicos en adición de su remuneración.			
		Relaciones laborales	Relaciones con las gerencias	Su relación con la gerencia de operaciones es positiva. Su relación con la gerencia comercial es positiva.			

Tabla 2

Matriz Operacional de la variable 2: Employee engagement

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición	Nivel	Niveles y rango	
<p>El employee engagement es un estado mental positivo que se caracteriza por mostrar vigor, dedicación y absorción hacia sus labores en el trabajo, esta muestra satisfacción emocional y no se enfoca en alguna cosa, persona o conducta en especial, sino en la organización en general (Schaufeli, Salanova, González, Romá & Bakker, 2001, p. 12).</p>	<p>Schaufeli & Bakker (2003) elaboraron un cuestionario con 17 ítems para medir las siguientes dimensiones: vigor, dedicación y absorción.</p>	Vigor	Energía	En mi trabajo me siento lleno de energía. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	Se utilizó el instrumento llamado UWES elaborado por Schaufeli & Bakker (2003), la cual para la presente investigación se le modificó la escala de medición de 7 alternativas a solo 5	(1) Bajo (2) Medio (3) Alto	Ordinal	(17 – 39) (40 – 62) (63 – 85)	
			Voluntad	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					
				Persistencia					Soy muy persistente en mi trabajo. Incluso cuando las cosas no van bien continuo trabajando.
									Sentido
			Dedicación	Entusiasmo					Estoy entusiasmado con mi trabajo.
				Inspiración					Mi trabajo me inspira.
		Orgullo		Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
		Reto		Mi trabajo es retador.					
		Absorción	Concentración	El tiempo vuela cuando estoy trabajando. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
				Estoy inmerso en mi trabajo.					
				Me dejo llevar por mi trabajo.					
				Me es difícil desconectarme de mi trabajo.					

2.3 Población y muestra

Población

Carrasco (2006, p. 236), sostiene que la población son todos los elementos que se encuentran en el mismo lugar geográfico que el problema investigado

En la actual investigación la población será todos los agentes de seguridad y vigilancia que trabajan para Inkasegur, estos suman la cantidad de 100 colaboradores.

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175), no dicen que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano y con precisión, además de que debe ser representativo de la población.

En el presente trabajo de investigación se utilizó una población censal, puesto que la población investigada es pequeña por ello, no es necesario hallar una muestra, y solamente se trabaja con la población total, que en este caso fueron 100 agentes.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Según Valderrama (2015, p. 194), nos indica que es la construcción de un plan detallado que tiene como finalidad la recolección de datos con fines determinados.

Carrasco (2006, p. 314), no explica que la encuesta es una técnica de investigación útil, versátil y sencilla de realizar, así como objetiva al momento de recolectar datos.

En el presente trabajo de investigación utilizó la técnica de la encuesta, la cual consiste en recolectar datos de diferentes individuos.

Instrumento

Carrasco (2006, p. 334), nos indica que los instrumentos son todos aquellos elementos físicos que se utilizan con la finalidad de provocar y obtener una respuesta de eso que se observa, estos tienen como finalidad la recogida de datos.

Carrasco (2006, p. 318), explica que el cuestionario se basa en una serie de preguntas formuladas con anticipación que se le entrega a cada encuestado, estas preguntas se caracterizan por su claridad, precisión y objetividad.

Los instrumentos que se utilizarán en la presente investigación serán dos cuestionarios, los cuales el primero cuenta con 15 ítems para la variable administración de recursos humanos y la segunda con 17 preguntas para la variable employee engagement,

siendo este último un instrumento estandarizado. Los instrumentos utilizan la escala de Likert expresándose como: totalmente desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Utrecht Work Engagement Scale

Autores: Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker

Año: 2003

Adaptación: Adaptado por Villavicencio Cordova, David Isaias

Modificaciones: Los ítems del instrumento estandarizado no se modificaron, no obstante, la escala de medición si se cambió con respecto a la original, obteniendo como nueva escala, con fines prácticos para la presente investigación, la siguiente: totalmente desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Lugar: Instalaciones de la empresa Inkasegur

Objetivo: Determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019.

Muestra: 100

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente

Normas de aplicación: Responder cada ítem del cuestionario marcando con un aspa en una de las alternativas brindadas, esto según la percepción de cada encuestado.

Validez

Carrasco (2006, p. 336), nos indica que la validez es una propiedad de los instrumentos de investigación, esta se basa en la medición objetiva, precisa, veraz y autentica del aspecto que se quiere medir de la variable.

El instrumento de investigación de la variable 1 fue sometido al juicio de cuatro expertos de la Universidad para corroborar su objetividad, precisión y veracidad del instrumento y este pueda ser aplicable al objeto de estudio.

Experto	Grado	Resultados
Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira	Dra. Administración	Aplicable
Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	Dr. Administración	Aplicable
Dr. Carranza Estela, Teodoro	Dr. Administración	Aplicable
Mg. Merino Garcés, Jose Luis	Mg Ciencias Empresariales	Aplicable

El instrumento UWES es un instrumento elaborado en el año 2003 por Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker, y desde ese momento se convirtió en un referente para medir la variable engagement, por ello este instrumento se considera un instrumento estandarizado y su validación ya se ha comprobado por su utilización en diferentes y múltiples investigaciones, a continuación, se mencionará algunas de ellas:

Spontón, Medrano, Maffei, Spontón & Castellano (2012) en su artículo científico *Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina*, publicado en Liberabit en julio del 2012.

Ziapour & Kianipour (2015) en su artículo científico *A study of the relationship between characteristic traits and Employee Engagement (A case study of nurses across Kermanshah, Iran in 2015)*, publicado en Journal of Medicine and Life en junio del 2015.

Jakla (2016) en su artículo científico *Human resource management practices, employee engagement and organizational citizenship behaviours (ocb) in selected firms in Uganda*, publicado en African Journal of Business Management en enero del 2016.

Mercali & Costa (2019) en su artículo científico *Antecedents of work engagement of higher education professors in brazil*, publicado en RAM. Revista de Administração Mackenzie en marzo del 2019.

Lalita & Abdul (2018) en su artículo científico *Effect of Perception of Organisational Politics on Employee Engagement with Personality Traits as Moderating Factors*, publicado en The South East Asian Journal of Management en 2018.

Ravalier, Dandil & Limehouse (2015) en su artículo científico *Employee engagement and management standards: a concurrent evaluation.*, publicado en Occupational Medicine en junio del 2015.

Mozammel & Haan (2016) en su artículo científico *Transformational leadership and employee engagement in the banking sector in Bangladesh*, publicado en The Journal of Developing Areas en abril del 2016

Siddiqi (2015) en su artículo científico *Work engagement and job crafting of service employees influencing customer outcomes*, publicado en VIKALPA The Journal for Decision Makers en julio a setiembre del 2015.

Confiabilidad

Carrasco (2006, p. 339), no señala que la confiabilidad es un atributo de los instrumentos de medición, el cual se basa en la obtención de los mismos resultados al aplicarle el instrumento en diferentes ocasiones al mismo individuo.

Los niveles del alfa de Cronbach se pueden interpretar según los siguientes baremos (George & Mallery, 2003, p.231)

Tabla 3
Niveles de baremación del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

Nota: George & Mallery, 2003, p.231

Se realizó una prueba piloto a 30 individuos externos a la empresa, luego se ingresaron todos los datos obtenidos a través de la encuesta al programa estadístico SPSS 24 para obtener el coeficiente de Cronbach y con este medir el nivel de fiabilidad del instrumento.

Tabla 4
Fiabilidad de la variable 1: Administración de los recursos humanos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	14

Interpretación

Como se puede observar, el resultado obtenido por medio del alfa de Cronbach es de 0.871, esto según nuestra escala de confiabilidad, nos dice que nuestro instrumento de la variable administración de los recursos humanos, cuenta con una buena confiabilidad, siendo válido para la recolección de datos.

Tabla 5
Fiabilidad de la variable 2: Employee engagement

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	17

Interpretación

Como se puede observar, el resultado obtenido por medio del alfa de Cronbach es de 0.937, esto según nuestra escala de confiabilidad, nos dice que nuestro instrumento de la variable employee engagement, cuenta con una excelente confiabilidad, siendo válido para la recolección de datos.

Procesamiento

El presente estudio se desarrolló progresivamente mediante diferentes etapas, primeramente, se observó y analizó la problemática que aquejaba a la organización, con ello se pudo realizar la problemática de la investigación y definir las variables de estudio, consecuentemente se investigó a fondo las variables de estudios, las teorías de las que derivan y sus definiciones actualizadas, con ello planteo los objetivos de la investigación y sus respectivas hipótesis.

La segunda etapa se basó en definir la metodología a utilizar, el enfoque de la investigación, consecuentemente se elaboró el instrumento de recolección de datos, el cual fue validado por el juicio de expertos y confirmado su confiabilidad mediante una prueba piloto.

La tercera fase consistió en obtener la autorización de la empresa para obtener acceso a la empresa, posteriormente se encuestó a los empleados y se pasó a analizar los datos obtenidos mediante a estadística descriptiva e inferencial gracias al programa estadístico SPSS25, finalmente se interpretaron los resultados obtenidos y se plantearon conclusiones y recomendaciones a seguir, así mismo, se elaboró la discusión de estudio en el cual se comparaban los datos obtenidos en la presente investigación con los obtenidos en anteriores investigaciones.

2.5 Métodos de análisis de datos

Garcés (2000, p. 80), el método deductivo se basa en la deducción y el razonamiento, ésta inicia de la utilización de los fundamentos teóricos científicos vigentes para explicar el fenómeno que se investiga. La presente investigación utiliza en método hipotético deductivo, puesto que primero explora diferentes fuentes teóricas científicas, para luego crear una hipótesis que posteriormente será aceptada o rechazada mediante la recolección de datos y el análisis estadístico de estos.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiesta que el investigador busca describir los resultados obtenidos y para continuamente ejecutar un análisis estadístico (p. 287). En la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva para observar descriptivamente los resultados obtenidos, para ello se realizó una baremación de tres niveles

para cada variable y mediante el programa estadístico SPSS25 se transformó cada variable a los nuevos rangos y obtuvo la frecuencia de cada variable.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica que el análisis de la estadística inferencial es utilizado principalmente para dos los procesos vinculados, probar una hipótesis de la población de estudio o calcular diferentes parámetros (p. 306). En la presente investigación se realizó el análisis inferencial con la finalidad de comprobar las hipótesis tanto general como específica de la presente investigación, mediante el coeficiente de Rho de Spearman y gracias al programa estadístico SPSS25.

2.6 Aspectos Éticos

Para la realización de esta investigación se empleó diferentes estándares éticos, una de ellas es respetar los derechos de autor, puesto que, se revisaron diferentes materiales bibliográficos, por ese motivo se empleó el estilo APA para su respectivo citado y referencia bibliográfica respectiva.

Anonimato: Se mantiene en total secreto el objeto de estudio, así como, toda la información proporcionada por la empresa para la realización de la presente investigación.

Confiabilidad: Toda la información obtenida por parte de la empresa se guardará con absoluta confidencialidad profesional, y sólo será empleada con fines de la investigación. Así mismo los resultados obtenidos será otorgada a la empresa investigada, así como será publicada para el público en general.

Objetividad. La investigación tiene un sentido neutral con fines de proporcionar conocimientos en base a la situación de la empresa analizada.

Los autores y antecedentes que se empleen para la elaboración del marco teórico no serán cambiados, ni apartados de su autor, la actual indagación nombrará a los autores, según la redacción de información científica y los requerimientos de las normas internacionales (APA), asimismo, se considerará la contribución de los autores mediante las referencias bibliográficas.

Finalmente, la investigadora se implica a respetar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos proporcionados y la identidad de las empresas investigadas que contribuyeron en el presente trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Tabla 6
Estadísticos descriptiva

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Administración de los recursos humanos	100	2,0000	4,4286	3,0257	,48313
Employee engagement	100	1,4706	4,4118	2,8529	,67756
N válido (por lista)	100				

Interpretación

En la tabla 6, se aprecia los resultados de las medias de las variables administración de los recursos humanos y employee engagement, en donde los 100 trabajadores encuestados, se obtuvo una media de 3.0257 para la variable 1 y una media de 2.8529 para la variable 2, en donde nos indica que los trabajadores cuentan con un nivel regular en ambas variables, siendo en la variable employee engagement un poco menor que la variable administración de los recursos humanos.

Tabla 7
Frecuencia de variable 1: Administración de los recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	7,0
	Regular	84	84,0
	Alto	9	9,0
	Total	100	100,0

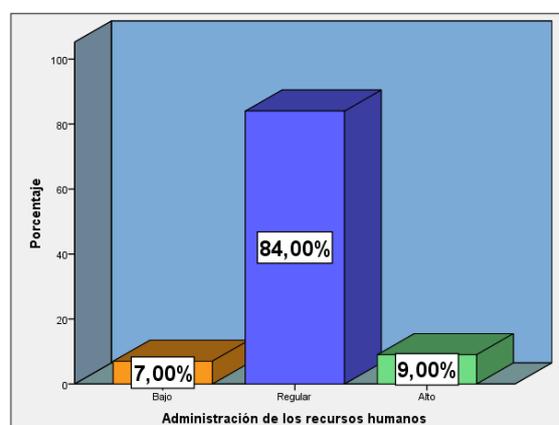


Figura 1. Variable 1: Administración de los recursos humanos

Interpretación

En la figura 1 y en la tabla 7 se observan los resultados de la variable 1: Administración de los recursos humanos, donde se evidencia que, de los 100 trabajadores encuestados, un 7% indicaron que existe un nivel bajo en la administración de los recursos humanos de la organización, un 84% exclamaron que existe un nivel regular y el 9% restante manifiestan que existe un nivel alto.

Tabla 8

Frecuencia de variable 2: Employee engagement

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	25,0
	Regular	63	63,0
	Alto	12	12,0
	Total	100	100,0

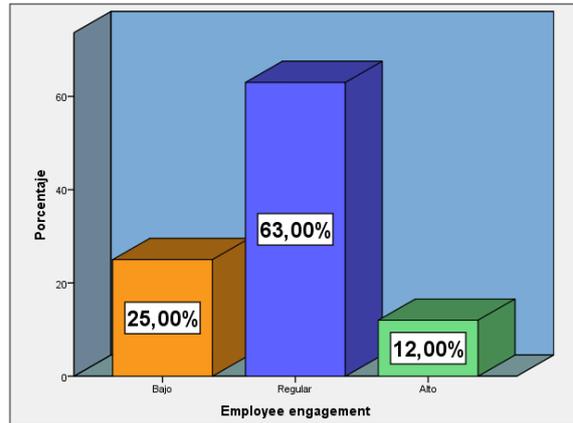


Figura 2. Variable 2: Employee engagement

Interpretación

En la figura 2, y en la tabla 8 se observan los resultados de la variable 2: Employee engagement, donde se evidencia que, de los 100 trabajadores encuestados, un 25% indicaron que existe un nivel bajo en el employee engagement, un 63% exclamaron que existe un nivel regular y el 12% restante manifiestan que existe un nivel alto.

Tabla 9

Frecuencia de dimensión 1 de variable 2: Vigor

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	20,0
	Regular	70	70,0
	Alto	10	10,0
	Total	100	100,0

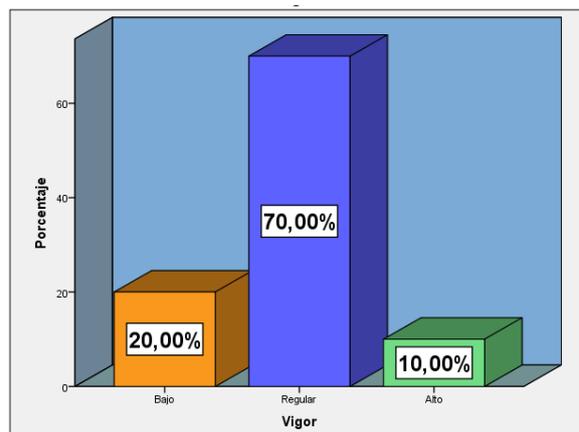


Figura 3. Dimensión 1 de la variable 2: Vigor

Interpretación

En la figura 3, y en la tabla 9 se observan los resultados de la dimensión 1 de la variable 2: Vigor, donde se evidencia que, de los 100 trabajadores encuestados, el 20% manifestaron un nivel bajo de vigor hacia la empresa, el 70% exclamaron un nivel regular y el 10% restante indicaron un nivel alto.

Tabla 10
Frecuencia de dimensión 2 de variable 2:
Dedicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	27,0
	Regular	60	60,0
	Alto	13	13,0
	Total	100	100,0

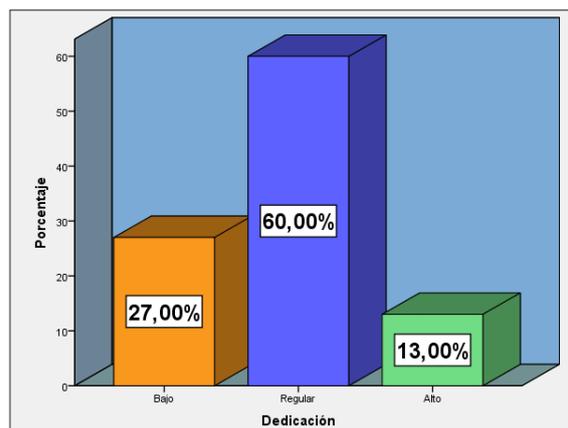


Figura 4. Dimensión 2 de la variable 2:
Dedicación

Interpretación

En la figura 4, y en la tabla 10 se observan los resultados de la dimensión 2 de la variable 2: Dedicación, donde se evidencia que, de los 100 trabajadores encuestados, el 27% manifestaron un nivel bajo de dedicación hacia la empresa, el 60% exclamaron un nivel regular y el 13% restante indicaron un nivel alto.

Tabla 11
Frecuencia de dimensión 3 de variable 2:
Absorción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	20,0
	Regular	65	65,0
	Alto	15	15,0
	Total	100	100,0

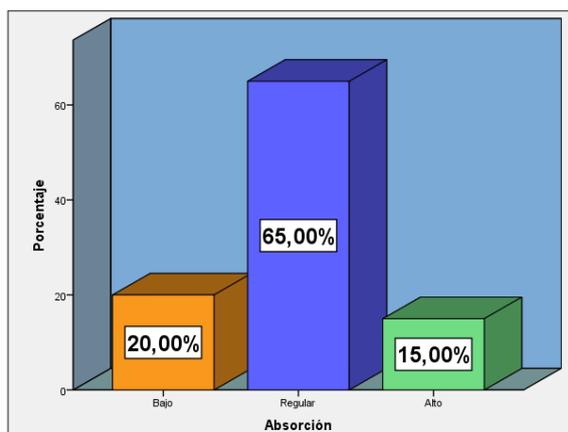


Figura 5. Dimensión 3 de la variable 2:
Absorción

Interpretación

En la figura 5, y en la tabla 11 se observan los resultados de la dimensión 3 de la variable 2: Absorción, donde se evidencia que, de los 100 trabajadores encuestados, el 20% manifestaron un nivel bajo de absorción hacia la empresa, el 65% exclamaron un nivel regular y el 15% restante indicaron un nivel alto.

Descripción de tabla de contingencia

Tabla 12

Tabla cruzada de administración de los recursos humanos y employee engagement

		Employee engagement				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Administración de los recursos humanos	Bajo	Recuento	6	1	0	7
		% del total	6,0%	1,0%	0,0%	7,0%
	Regular	Recuento	19	60	5	84
		% del total	19,0%	60,0%	5,0%	84,0%
	Alto	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	2,0%	7,0%	9,0%
Total	Recuento	25	63	12	100	
	% del total	25,0%	63,0%	12,0%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla 12, se observa de una muestra de 100 trabajadores de la empresa Inkasegur, el 6% manifestaron que la administración de los recursos humanos y el employee engagement de la empresa tiene un nivel bajo, el 60% declararon que hay un regular, del mismo modo, el 7% mostraron que existe un nivel alto. Se deduce, que la relación es medianamente positiva, es decir, a mejor administración de los recursos humanos, mejor es el employee engagement.

Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Administración de los recursos humanos	,071	100	,200
Employee engagement	,113	100	,003

Interpretación:

Como se observa, la muestra es igual a 100, por lo que se trabaja con Kolmogorov-Smirnov. La misma que muestra una significancia menor a 0.05 en la variable 2, es decir, el estudio no tiene una distribución normal, por consiguiente, el análisis utilizará pruebas no paramétricas, por ello, se utilizará la correlación de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Tabla 14
Baremo de correlación

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

Nota: Tomado de Metodología de la investigación quinta edición por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Hipótesis general

Se lleva a cabo cumpliendo con los siguientes pasos:

1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: $r_{XY} = 0$ No existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

Hipótesis Alternativa (H₁)

H₁: $r_{XY} \neq 0$ Existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

2. Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H₀

$p < \alpha$ = rechaza H₀

3. Prueba de hipótesis general

Tabla 15

Correlación entre administración de los recursos humanos y employee engagement

			Administración de los recursos humanos	Employee engagement
Rho de Spearman	Administración de los recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Employee engagement	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

4. Decisión estadística

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,560 puntos por lo que se determina que existe una correlación positiva considerable de la variable 1: Administración de los recursos humanos con la variable 2: Employee engagement, en la empresa Inkasegur, del distrito de Pueblo Libre. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Hipótesis específica 1

Se lleva a cabo cumpliendo con los siguientes pasos:

1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

$H_0: r_{XY} = 0$ No existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y el vigor en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

Hipótesis Alternativa (H_1)

$H_1: r_{XY} \neq 0$ Existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y el vigor en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

2. Regla de decisión

$p > \alpha = \text{acepta } H_0$

$p < \alpha = \text{rechaza } H_0$

3. Prueba de hipótesis

Tabla 16

Correlación entre administración de los recursos humanos y vigor

			Administración de los recursos humanos	Vigor
Rho de Spearman	Administración de los recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Vigor	Coefficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

4. Decisión estadística

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,521 puntos por lo que se determina que existe una correlación positiva considerable de la variable 1: Administración de los recursos humanos con la dimensión 1 de la variable 2: Vigor, en la

empresa Inkasegur, del distrito de Pueblo Libre. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Hipótesis específica 2

Se lleva a cabo cumpliendo con los siguientes pasos:

1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

$H_0: r_{XY} = 0$ No existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y la dedicación en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

Hipótesis Alternativa (H_1)

$H_1: r_{XY} \neq 0$ Existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y la dedicación en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

2. Regla de decisión

$p > \alpha = \text{acepta } H_0$

$p < \alpha = \text{rechaza } H_0$

3. Prueba de hipótesis

Tabla 17

Correlación entre administración de los recursos humanos y dedicación

		Administración de los recursos humanos	
Rho de Spearman	Administración de los recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,508**
		N	100
	Dedicación	Coefficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			100

4. Decisión estadística

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,508 puntos por lo que se determina que existe una correlación positiva media de la variable 1: Administración de los recursos humanos con la dimensión 2 de la variable 2: Dedicación, en la empresa Inkasegur, del distrito de Pueblo Libre. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Hipótesis específica 3

Se lleva a cabo cumpliendo con los siguientes pasos:

1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: $r_{XY} = 0$ No existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y la absorción en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

Hipótesis Alternativa (H₁)

H₁: $r_{XY} \neq 0$ Existe relación significativa entre la administración de los recursos humanos y la absorción en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

2. Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H₀

$p < \alpha$ = rechaza H₀

3. Prueba de hipótesis

Tabla 18

Correlación entre administración de los recursos humanos y absorción

		Administración de los recursos humanos	Absorción
Rho de Spearman	Administración de los recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,496**
		N	100
	Absorción	Coefficiente de correlación	,496**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

4. Decisión estadística

El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,496 puntos por lo que se determina que existe una correlación positiva media de la variable 1: Administración de los recursos humanos con la dimensión 3 de la variable 2: Absorción, en la empresa Inkasegur, del distrito de Pueblo Libre. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁).

IV. DISCUSIÓN

Como se aprecia en el capítulo III, los resultados indicaron que la variable administración de los recursos humanos está presente en un nivel bajo en 7 de los 100 trabajadores encuestados, en un nivel regular en 84 trabajadores y en un nivel alto en los 9 restantes, obteniendo una media de 3,0257 de todos los trabajadores encuestados, así mismo los resultados descriptivos obtenidos de la variable employee engagement indicaron que de los 100 trabajadores, 25 cuentan un engagement bajo, 63 con un nivel de engagement regular y solamente 12 con un nivel de engagement alto obteniendo una media de 2,8529 para la variable. Del mismo modo el análisis inferencial demostró mediante el coeficiente de Rho de Spearman (0.560) que existe una relación significativa positiva entre ambas variables, de igual modo, se demostró que existe una relación significativa positiva de la dimensión vigor con 0.521, la dimensión dedicación con 0.508 y absorción con 0.496.

En su artículo científico Raina & Kalse (2018) encuestaron a 101 trabajadores de un hotel de la india, los resultados que obtuvieron indicaron mediante el análisis descriptivo de la variable employee engagement que los trabajadores entre un rango de edad de 21 a 25 años tienen una media en el nivel de engagement de 3.097, siendo esta inferior en comparación con los otros rangos, teniendo una media 3.227 el rango de 26 a 30 y una media de 3.224 el rango de edad de 31 años a más, dando un promedio de engagement en la organización de 3.187, el cual difiere medianamente con los resultados manifestados en la presente investigación, en la cual se encontró una media de 2.8529 y en la mayoría de sus trabajadores un nivel regular del engagement.

Continuando con los resultados descriptivos de las prácticas de la administración de los recursos humanos, Raina & Kalse (2018) encontraron que los trabajadores entre el rango de edad de 21 a 25 años tenían una media de 4.046, los trabajadores entre el rango de 26 a 30 tenían una media de 3.836 y los de rango de 31 a más una media de 3.915, dando una media de 3.922 en la organización, este resultado descriptivo difiere medianamente con los obtenidos en la presente investigación en donde se halló una media de 3.0257 y en la mayoría de los trabajadores un nivel de la administración de los recursos humanos regula.

Ahora comparamos los resultados inferenciales obtenidas en ambas investigaciones, Raina & Kalse (2018) obtuvieron un nivel de correlación de Pearson igual a 0.431, siendo esta una relación moderada entre la variable Word engagement y la variable Practicas de la administración de los recursos humanos, siendo esta diferente a la presente investigación en la cual se obtuvo una correlación mediante el coeficiente de Rho de Spearman de 0.560,

estas diferencias son debido a los diferentes contextos donde se realizaron cada investigación, siendo la primera en una empresa hotelera ubicada en la India y la presente en una empresa del rubro de vigilancia ubicada en la capital de Perú, teniendo ambas empresas una política, cultura, y gestión muy diferentes.

Por otro lado, Jafri (2013), en su investigación realizado en el país de Butan, encuestó a 250 trabajadores de dos corporaciones hidroeléctricas que operan allí, los resultados que obtuvieron fueron los siguientes: en su análisis descriptivo demostró que el *employee engagement* de los trabajadores de esas empresas era medianamente elevado, teniendo una media de 3.94, este resultado difiere a lo encontrado en la presente investigación en la cual se encontró una media de 2.8529 y un nivel regular en su mayoría. Así mismo encontraron una media de 3.68 con respecto a la variable prácticas de la administración de los recursos humanos, siendo esta una media más elevada a los resultados encontrados en la presente investigación en donde se la población manifestaba una media de 3.0257.

Continuando con el análisis inferencia, Jafri (2013) encontró una relación entre las variables prácticas de la administración de recursos humanos y *employee engagement* de 0.532, siendo esta menor a la encontrada en la presente investigación, en la que obtuvimos un coeficiente de 0.560, estas diferencias encontradas entre ambas investigaciones, es porque el estudio mencionado fue realizada en un contexto totalmente diferente a la presente investigación, siendo la primera realizada en Butan, un pequeño país al sur de Asia la cual es regida por una monarquía constitucional, y la presente se realizó en Perú un país republicano, las diferencias entre las realidades en donde se realizaron ambas investigaciones son notorias, asimismo, las realidades de las organizaciones donde fueron realizadas son diferentes, siendo la primera en dos empresas hidroeléctricas y la presente en una empresa del rubro de vigilancia, en donde la mayoría de los participantes solo cuenta con secundaria completa, por ello se aprecia una diferencia en los resultados tanto descriptivos como inferenciales.

Otro trabajo previo a comparar, es la de Aybas & Cevat (2017) en donde realizaron su investigación con empleados de diferentes empresas privadas en Turquía, en donde utilizaron un muestreo conveniente dando un total de 555 cuestionarios válidos para su análisis, los resultados descriptivos de la variable *employee engagement* indicaron que la media de los encuestados era de 3.72, demostrando que estos tenían un nivel de *engagement* medianamente alto, siendo este un resultado diferente al obtenido en el presente estudio, en donde se obtuvo una media de 2.8529 siendo esta inferior.

Del mismo modo, los resultados descriptivos de la variable prácticas de la administración de los recursos humanos indicaron una media de 3.26, siendo este resultado superior al obtenido en la presente investigación en donde se obtuvo una media de 3.0257 en donde, mayormente en nivel percibido por los empleados era un nivel regular, esta diferencia se puede deber a que ambas investigaciones fueron realizadas en empresas privadas que operan en diferentes realidades, siendo en la primera varias empresas que operan en Turquía y la presenta una organización del rubro de vigilancia, a pesar de funcionar en contextos diferentes tienen algún tipo de similitud en la gestión de los recursos humanos, por lo que el resultado descriptivos de la variable administración de los recursos humanos no cuentan con unas medias tan lejanas como las de otras investigaciones.

Por otro lado, los resultados inferenciales obtenidos, demostraron una correlación entre ambas variables de 0.503, siendo este resultado relativamente similar al obtenido en el actual estudio, en donde se obtuvo un Rho de Spearman igual a 0.560, estas pequeñas diferencias encontradas entre ambas investigaciones son el producto de una cultura y sociedad diferente a las que están expuestas, teniendo las empresas de la primera investigación rubros diversos y la organización investigada en la presente, el de vigilancia privada, a pesar de las marcadas diferencias no se evidencia resultados tan distintos.

Herminingsih (2015) en su artículo científico recolectó datos de 111 estudiantes que trabajaban en diferentes empresas de las ciudades de Yakarta, Bogor, Tangerang y Bekasi. Los resultados descriptivos de la variable administración de los recursos humanos fueron los siguientes, en la dimensión reclutamiento y selección obtuvo una media de 4.0105, en su dimensión formación y desarrollo una media de 3.7869, en la dimensión evaluación del desempeño una media de 3.7866, en la dimensión promoción una media de 3.4365 y en la dimensión compensación una media de 3.3267, obteniendo una media de la variable de 3.6694, siendo esta diferente al obtenido en el presente estudio en donde la media fue menor, esta diferencia debido principalmente a las diferentes gestiones que se practican en las empresas, así mismo por la unidad de análisis, en donde el estudio citado escueto a estudiantes a diferencia del presente donde la mayoría de los encuestados solo trabajan.

Con respecto a los resultados obtenidos de la variable employee engagement, Herminingsih (2015) obtuvo una media de 3.6835, así mismo, en la dimensión vigor una media de 3.8166, en la dimensión dedicación una media de 3.8429 y en la dimensión absorción una media de 3.3911, siendo de igual manera unos resultados diferentes a los obtenidos en la presente investigación en donde se obtuvo una media menor, estas

desemejanzas debido a las diferentes culturas y políticas en las empresas estudiadas de ambas investigaciones, siendo en la citada, empresas ubicadas y que operan en Indonesia, y la presente una empresa del rubro de vigilancia que opera en la ciudad de Lima, otro factor a considerar es que la unidad de estudio de la investigación citada son estudiantes, a diferencia de la presente que son agentes de seguridad que en su mayoría solo trabaja. Por estas razones se han hallado diferencias en los resultados descriptivos de ambas investigaciones.

Por otra parte, los resultados inferenciales obtenidos por Herminingsih (2015) en su investigación, fue el siguiente, obtuvo un coeficiente de relación de 0.276 entre las variables prácticas de la administración de los recursos humanos y employee engagement, siendo este resultado menor al obtenido en la presente investigación, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.560, esta gran disimilitud se debe a los diferentes contextos en donde se realizaron cada investigación, siendo que el estudio citado se realizó en Indonesia y la presente investigación se realizó en Perú, teniendo estos una cultura y sociedad totalmente distinta, además que las unidades de análisis no son semejantes, siendo en la citada estudiantes y en el presente trabajadores de vigilancia con secundaria completa en su mayoría.

Alzyoud (2018) en su artículo científico analizó 151 cuestionarios válidos, de trabajadores de una fábrica en Bahrein, los resultados descriptivos con respecto a las dimensiones de la variable prácticas de la administración de los recursos humanos, fueron los siguientes: la media de la dimensión comunicación de los empleados fue igual a 3.64, de la dimensión desarrollo de los empleados igual a 3.87, de la dimensión recompensas y reconocimientos igual a 3.91, dando como media de la variable a 3.81, siendo está un poco superior que la encontrada en la presente investigación, estas diferencias debido principalmente a la diferente gestión de los recursos humanos de las empresas analizadas, siendo la primera una fábrica y la presente una empresa de servicios, así como la diferencia de políticas y cultura organizacionales de ambas empresas.

Del mismo modo, Alzyoud (2018) en sus resultados descriptivos de la variable employee engagement obtuvo una media de 3.74 siendo esta media superior al obtenido en la presente investigación, esta diferencia entre los niveles de engagement en ambas investigaciones es la consecuencia de los diferentes contextos en donde se realizó la investigación, así mismo las diferencias marcadas entre ambas unidades de análisis, siendo en el estudio citado personas con un nivel instructivo elevado con un 85% licenciados y 15%

maestros, en cambio al presente estudio, en donde la mayoría cuentan con secundaria completa únicamente. Observando estas disimilitudes y agregando que los estudios fueron realizados en realidades muy diferentes en términos culturales y sociales, se llega a la conclusión el porqué de la obtención de resultados desiguales.

Continuando con los resultados inferenciales, Alzyoud (2018) obtuvo un coeficiente de relación entre las dimensión comunicación de los empleados y la variable employee engagement de 0.46, de la dimensión desarrollo de los empleados y la variable employee engagement de 0.37, de la dimensión recompensas y reconocimiento con la variable employee engagement de 0.56, siendo los dos primeros levemente inferiores a los obtenidos en la presente investigación, y el tercero siendo exactamente el mismo con una correlación de 0.560. Cabe recalcar, que el análisis inferencial dado por el autor, son de las dimensiones de las prácticas de la administración de los recursos humanos con la variable employee engagement, y no de ambas variables en su totalidad, siendo que nuestro análisis fue por variable, sin embargo las dimensiones que la componían fueron las mismas junto con otras prácticas, es por ello, que los resultados obtenidos en el estudio citado difieren con los obtenidos en el presente estudio, así mismo el por ello de la igualdad. Otro factor que influye en los resultados fue en el contexto que se realizaron ambas investigaciones, siendo la primera en Baréin, un pequeño país insular asiático ubicado al oeste de Arabia Saudita, y el presente en la capital de Perú.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación positiva considerable de la variable 1: Administración de los recursos humanos con la variable 2: Employee engagement, demostrada por el nivel de correlación de Spearman positiva de 0.560, obteniendo un nivel de significancia de (0.000).

Segunda: Se determinó que existe una relación positiva considerable de la variable 1: Administración de los recursos humanos con la dimensión 1 de la variable 2: vigor, demostrada por el nivel de correlación de Spearman positiva de 0.521, obteniendo un nivel de significancia de (0.000).

Tercera: Se determinó que existe una relación positiva media de la variable 1: Administración de los recursos humanos con la dimensión 3 de la variable 2: Dedicación, demostrada por el nivel de correlación de Spearman positiva de 0.508, obteniendo un nivel de significancia de (0.000).

Cuarta: Se determinó que existe una relación positiva media de la variable 1: Administración de los recursos humanos con la dimensión 4 de la variable 2: Dedicación, demostrada por el nivel de correlación de Spearman positiva de 0.496, obteniendo un nivel de significancia de (0.000).

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda realizar diferentes tipos de auditorías a toda la gestión de recursos humanos para encontrar las falencias y poder subsanarlas, y con ello mejorar en cierta medida el nivel de employee engagement de la empresa.

Segunda: Se recomienda realizar una investigación más profunda para comprobar si también existe influencia de la variable: administración de los recursos humanos hacia la variable: employee engagement.

Tercera: Se recomienda a la empresa, plantear diferentes tipos de estrategias motivadoras para incrementar el nivel de employee engagement de la organización y con ello obtener un mejor desempeño organizacional.

Cuarta: Se recomienda investigar que todos los factores que afectan al employee engagement de la organización, con la finalidad de mejorarla, ya que es una empresa que brinda un servicio, y el empleado es la pieza fundamental para brindar un servicio de calidad hacia los clientes.

REFERENCIAS

- Aktar, A. & Pangil, F. (2017). The Relationship between Employee Engagement, HRM practices and Perceived Organizational Support: Evidence from Banking Employees. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(3), 1-22.
- Aktar, A. & Pangil, F. (2018a). Mediating role of organizational commitment in the relationship between human resource management practices and employee engagement does black box stage exist? *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(7/8), 606-636.
- Aktar, A. & Pangil, F. (2018b). The relationship between human resource management practices and employee engagement: the moderating role of organization culture. *Journal of knowledge globalization*, 10(2), 53-87.
- Albrecht, S., Bakker, A., Gruman, J., Macey, W. & Saks, A. (2015). Employee engagement, human resource management practices and competitive advantage an integrated approach. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(1), 7-35.
- Alzyoud, A. (2018). The influence of human resource management practices on employee work engagement. *Foundations of Management*, 10(1), 251-256.
- Ayala, V. (2018). *El work engagement y la intención de rotación de los colaboradores de la empresa de transportes N&V SAC* (Tesis de licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Aybas, M. & Cevat, A. (2017). The effect of human resource management practices on employees' work engagement and the mediating and moderating role of positive psychological capital. *International review of management and marketing*, 2017, 7(1), 363-372. Recuperado de <http://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/3534/pdf>
- Ayinde, K. (2016). Good or bad? Employment contract and working conditions of telecommunication employees in Nigeria. *Bangladesh e-Journal of Sociology*, 13(2), 135-155.
- Armstrong, A. & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th Ed.). London, UK: Kogan Page
- Benevides, A., Fraíz D. Y Porto P. (2009). *Utrecht work engagement scale* (Tesis de licenciatura). Utrecht, Países bajos: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.

- Bisht, R., Rawat, M., Singh, N., Bisht, N., Rawat, P., Thapliyal, P., Priyanka, P., Chamoli, P., Pal, R., Kandwal, V., Kumar, L. & Gideon, J. (2016). A Descriptive Study on Prevalence of Occupational Health Hazards among Employees of Selected Sugarcane Factory in Deharadun, Uttarakhand. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*, 5(4), 1-5.
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad del Pacifico.
- Carnahan, D. (2013). *A study of employee engagement, job satisfaction and employee retention of Michigan CRNAs*. (Tesis de doctorado). Michigan, US: Universidad de Michigan.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos: Técnicas organizacionales y teorías administrativas*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Cuesta, A. (2016). *Compromiso y gestión humana en la empresa*. *Universitas Psychologica*, 15(2), 287-300. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.cghe>
- Estrada, W. & Vargas, L. (2017). *Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, 2017* (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Garcés, H., (2000). *Investigación científica*. Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4° ed.). Boston, USA: Allyn & Bacon.
- Herminingsih, A. (2015). Building employees' engagement through leadership, human resources management practices and organizational culture. *Journal of Business and Economics*, 6(9), 1613-1620.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). DF, México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). DF, México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional* (En:) Boletín de empleo a nivel nacional N° 1.

Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-de-empleo-trimestral-nacional.PDF>

- Jani, H. & Kumar, R. (2016). Impact of employee perceive HR practices on employee engagement. *Journal of Business Management & Social Sciences Research*, 5(9), 258-261.
- Jakisa, J. (2016). Human resource management practices, employee engagement and organizational citizenship behaviours (ocb) in selected firms in Uganda. *Faculty of Business, Uganda Christian University, P.O. Box 4 Mukono, Uganda*, 10(1), 1-12.
- Recuperado de http://ucudir.ucu.ac.ug/bitstream/handle/20.500.11951/26/Owor_Joseph%20_Jakisa.%20%20Human%20resource%20management%20practices%2C%20employee_14_01_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jafri, H. (2013). HRM Practices as Predictors of Employee Engagement: An Empirical Investigation. *Anvesha*, 6(4), 1-9.
- Johansen, M. & Sowa, J. (2019). Human resource management, employee engagement, and nonprofit hospital performance. *Nonprofit Management and Leadership*, 1(1), 1-19.
- Lalita, J. & Abdul, A. (2018). Effect of perception of organisational politics on employee engagement with personality traits as moderating factors. *The South East Asian Journal of Management*, 12(1), 85-104.
- Lamprakis, A., Alamani, K., Malliari, A. & Grivas, L. (2018). The organisational justice as a human resources management practice and its impact on employee engagement: The case of the Prefecture of Attica (Greece). *Scientific Annals of Economics and Business*, 65(1), 65-79.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
- Mercali, G. & Costa, S. (2019). Antecedents of work engagement of higher education professors in brazil. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(1). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/1678-6971/eramg190081>
- Mozammel, S. & Haan, P. (2016). Transformational leadership and employee engagement in the banking sector in bangladesh. *The Journal of Developing Areas*, 50(6), 43-55.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B. & Wright, P. (2016). *Fundamentals of human resource management* (6th Ed.). New York, US: McGraw-Hill Education.

- Ouchi, W. (1987). *Teoría Z: como las pueden las empresas hacer frente al desafío japones*. DF, México: Editorial Norma.
- Pombo, G. & Gomes, J. (2018). How does work engagement mediate the association between human resources management and organizational performance?. *Problems and Perspectives in Management*, 6(3), 63-79.
- Raina, B. & Kalse, A. (2018). A study of human resource practices on employee work engagement in hospitality industry. *BVIMSR's Journal of Management Research*, 10(2), 194-206.
- Ravalier, J., Dandil, Y. & Limehouse, H. (2015). Employee engagement and management standards: a concurrent evaluation. *Occupational Medicine*, 65(1), 496-498.
- Runhaar, P., Sanders, K. & Konermann, J. (2013). Teachers' work engagement: considering interaction with pupils and human resources practices as job resources. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(1), 2017-2030.
- Schaufeli, W., Salanova M., González V. & Bakker A. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Siddiqi, M. (2015). Work engagement and job crafting of service employees influencing customer outcomes. *Vikalpa the journal for decision makers*, 40(3), 277-292.
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M. & Castellano, C. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147-154. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000200005&lng=es&tlng=es.
- Torrington, D., Hall, L., Taylor, S. & Atkinson, C. (2014). *Human resource management* (9th ed.). London, UK: Pearson Education Limited Edinburgh Gate
- Valderrama, S. (2015). *Paso para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Ziapour, A. & Kianipour, N. (2015). A study of the relationship between characteristic traits and Employee Engagement (A case study of nurses across Kermanshah, Iran in 2015). *Journal of Medicine and Life*, 8(3), 134-140.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

La administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Técnica de investigación
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1. Administración de los recursos humanos:	Enfoque: Cuantitativo	
¿Qué relación existe entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019?	Determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019	Existe una relación significativa entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019	Análisis y diseño del trabajo. Planificación de los recursos humanos. Reclutamiento de personal. Selección de personal. Capacitación y desarrollo del personal.	Tipo: Aplicada	Técnica: Encuesta
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Gestión del desempeño laboral. Compensación del personal. Relaciones laborales.	Nivel: Descriptiva correlacional	Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la administración de los recursos humanos y el vigor en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019?	Determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y el vigor en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019	Existe una relación entre la administración de los recursos humanos y el vigor en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019	V2. Employee engagement	Diseño: Transaccional no experimental	Método: Hipotético deductivo
¿Qué relación existe entre la administración de los recursos humanos y la dedicación en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019?	Determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y la dedicación en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019	Existe una relación entre la administración de los recursos humanos y la dedicación en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019	Vigor. Dedicación. Absorción.	Población: 100 agentes	
¿Qué relación existe entre la administración de los recursos humanos y la absorción en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019?	Determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y la absorción en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019	Existe una relación entre la administración de los recursos humanos y la absorción en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019		Muestra: Muestra censal, 100 agentes	

Validación de juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: VILLAVICENCIO CORDOVA, DAVID ISAIAS							
Apellidos y nombres del experto: VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA							
Dra. en Administración, Mg. en Educación, Mg. en Marketing Y Comercio Internacional, Mg. en Gestión Pública Y Lic. en Administración.							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Análisis y diseño del trabajo	Descripción del trabajo	Las funciones y tareas que realiza son claras y definidas.	TD = Totalmente desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Totalmente de acuerdo	/		
			Todas sus funciones concuerdan con su perfil de puesto.		/		
	Planificación de los recursos humanos	Definición del perfil del puesto	Sus conocimientos son ideales para realizar sus funciones diarias.		/		
			Cuenta con la experiencia necesaria para realizar correctamente sus funciones como agente de seguridad.		/		
	Reclutamiento del personal	Fuente de reclutamiento	Se enteró fácilmente acerca de la convocatoria que estaba realizando la empresa.		/		
			Fue sencillo presentarse y participar en la convocatoria para este puesto.		/		
	Selección del personal	Conocimientos del trabajador	Lo seleccionaron para este puesto por sus conocimientos relacionados a la seguridad y vigilancia.		/		
			Experiencia del trabajador		Lo seleccionaron para este puesto por su experiencia previa en puestos similares.	/	
	Capacitación y desarrollo del personal	Diseño de la capacitación	Este año ha recibido capacitaciones costeadas por la empresa.		/		
			Todas las capacitaciones que ha recibido este año estaban relacionadas con las funciones que realizaba en ese momento o que realizaría en un futuro cercano.		/		
Gestión del desempeño del personal	Métodos de medición de rendimiento	La empresa frecuentemente mide su desempeño en el trabajo.	/				
Compensación del personal	Incentivos económicos	Recibe algunos bonos económicos en adición de su remuneración.	/				
Relaciones laborales	Relaciones con las gerencias	Su relación con la gerencia de operaciones es positiva.	/				
		Su relación con la gerencia comercial es positiva.	/				
Firma del experto: 			Fecha <u>14, 06, 2019</u>				

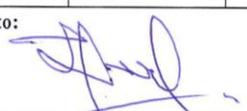
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: VILLAVICENCIO CORDOVA, DAVID ISAIAS							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Rosel Cesar Alva Arce</i>							
<i>Dr. en ciencias administrativas, Mg. en administración, Mg en Educación, Lic. en Administración</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Análisis y diseño del trabajo	Descripción del trabajo	Las funciones y tareas que realiza son claras y definidas.	TD = Totalmente desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Todas sus funciones concuerdan con su perfil de puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Planificación de los recursos humanos	Definición del perfil del puesto	Sus conocimientos son ideales para realizar sus funciones diarias.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cuenta con la experiencia necesaria para realizar correctamente sus funciones como agente de seguridad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Reclutamiento del personal	Fuente de reclutamiento	Se enteró fácilmente acerca de la convocatoria que estaba realizando la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Fue sencillo presentarse y participar en la convocatoria para este puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Selección del personal	Conocimientos del trabajador	Lo seleccionaron para este puesto por sus conocimientos relacionados a la seguridad y vigilancia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Experiencia del trabajador		Lo seleccionaron para este puesto por tu experiencia previa en puestos similares.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Capacitación y desarrollo del personal	Diseño de la capacitación	Este año ha recibido capacitaciones costeadas por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Gestión del desempeño del personal		Todas las capacitaciones que ha recibido este año estaban relacionadas con las funciones que realizaba en ese momento o que realizaría en un futuro cercano.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Compensación del personal	Métodos de medición de rendimiento	La empresa frecuentemente mide su desempeño en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Relaciones laborales	Incentivos económicos	Recibe algunos bonos económicos en adición de su remuneración.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Relaciones con las gerencias	Su relación con la gerencia de operaciones es positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Su relación con la gerencia comercial es positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto:							
			Fecha <i>13 106 12019</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: VILLAVICENCIO CORDOVA, DAVID ISAIAS							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARRANZA ESTELA TEODORO							
Dr. en Administración, Mg. en Evaluación y Acreditación de Calidad Educativa, Lic. en Administración							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Análisis y diseño del trabajo	Descripción del trabajo	Las funciones y tareas que realiza son claras y definidas.	TD = Totalmente desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Todas sus funciones concuerdan con su perfil de puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Planificación de los recursos humanos	Definición del perfil del puesto	Sus conocimientos son ideales para realizar sus funciones diarias.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cuenta con la experiencia necesaria para realizar correctamente sus funciones como agente de seguridad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Reclutamiento del personal	Fuente de reclutamiento	Se enteró fácilmente acerca de la convocatoria que estaba realizando la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Fue sencillo presentarse y participar en la convocatoria para este puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Selección del personal	Conocimientos del trabajador	Lo seleccionaron para este puesto por sus conocimientos relacionados a la seguridad y vigilancia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Experiencia del trabajador		Lo seleccionaron para este puesto por su experiencia previa en puestos similares.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Capacitación y desarrollo del personal	Diseño de la capacitación	Este año ha recibido capacitaciones costeadas por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Todas las capacitaciones que ha recibido este año estaban relacionadas con las funciones que realizaba en ese momento o que realizaría en un futuro cercano.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Gestión del desempeño del personal	Métodos de medición de rendimiento	La empresa frecuentemente mide su desempeño en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Compensación del personal	Incentivos económicos	Recibe algunos bonos económicos en adición de su remuneración.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Relaciones laborales	Relaciones con las gerencias	Su relación con la gerencia de operaciones es positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Su relación con la gerencia comercial es positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto: 			Fecha <u>14/06/19</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: VILLAVICENCIO CORDOVA, DAVID ISAIAS							
Apellidos y nombres del experto: Mg. en Ciencias Empresariales, Lic. en Administración <i>José Luis Ferrero García</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Análisis y diseño del trabajo	Descripción del trabajo	Las funciones y tareas que realiza son claras y definidas.	TD = Totalmente desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Todas sus funciones concuerdan con su perfil de puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Planificación de los recursos humanos	Definición del perfil del puesto	Sus conocimientos son ideales para realizar sus funciones diarias.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cuenta con la experiencia necesaria para realizar correctamente sus funciones como agente de seguridad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Reclutamiento del personal	Fuente de reclutamiento	Se enteró fácilmente acerca de la convocatoria que estaba realizando la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Fue sencillo presentarse y participar en la convocatoria para este puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Selección del personal	Conocimientos del trabajador	Lo seleccionaron para este puesto por sus conocimientos relacionados a la seguridad y vigilancia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Experiencia del trabajador		Lo seleccionaron para este puesto por tu experiencia previa en puestos similares.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Capacitación y desarrollo del personal	Diseño de la capacitación	Este año ha recibido capacitaciones costeadas por la empresa. Todas las capacitaciones que ha recibido este año estaban relacionadas con las funciones que realizaba en ese momento o que realizaría en un futuro cercano.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Gestión del desempeño del personal	Métodos de medición de rendimiento	La empresa frecuentemente mide su desempeño en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Compensación del personal	Incentivos económicos	Recibe algunos bonos económicos en adición de su remuneración.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Relaciones laborales	Relaciones con las gerencias	Su relación con la gerencia de operaciones es positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Su relación con la gerencia comercial es positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto:			Fecha				
			13/04/19				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Instrumento de medición de la variable 1

ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE

ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019

OBJETIVO: Determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total Acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	Las funciones y tareas que realiza son claras y definidas.					
02	Todas sus funciones concuerdan con su perfil de puesto.					
03	Sus conocimientos son ideales para realizar sus funciones diarias.					
04	Cuenta con la experiencia necesaria para realizar correctamente sus funciones como agente de seguridad.					
05	Se enteró fácilmente acerca de la convocatoria que estaba realizando la empresa.					
06	Fue sencillo presentarse y participar en la convocatoria para este puesto.					
07	Lo seleccionaron para este puesto por sus conocimientos relacionados a la seguridad y vigilancia.					
08	Lo seleccionaron para este puesto por su experiencia previa en puestos similares.					
09	Este año ha recibido capacitaciones costeadas por la empresa.					
10	Todas las capacitaciones que ha recibido este año estaban relacionadas con las funciones que realizaba en ese momento o que realizaría en un futuro cercano.					
11	La empresa frecuentemente mide su desempeño en el trabajo.					
12	Recibe algunos bonos económicos en adición de su remuneración.					
13	Su relación con la gerencia de operaciones es positiva.					
14	Su relación con la gerencia comercial es positiva.					

Gracias por su colaboración

Instrumento de medición de la variable 2

ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE

ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019

OBJETIVO: Determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total Acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	En mi trabajo me siento lleno de energía.					
02	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					
03	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.					
04	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					
05	Soy muy persistente en mi trabajo.					
06	Incluso cuando las cosas no van bien continúo trabajando.					
07	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.					
08	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
09	Mi trabajo me inspira.					
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
11	Mi trabajo es retador.					
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
15	Estoy inmerso en mi trabajo.					
16	Me dejo llevar por mi trabajo.					
17	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.					

Gracias por su colaboración

Base de datos de las variables

Variable 1: Administración de los recursos humanos

N°	Análisis y diseño del trabajo		Planificación de los recursos humanos		Reclutamiento del personal		Selección del personal		Capacitación y desarrollo del personal		Gestión del desempeño del personal	Compensación del personal	Relaciones laborales	
	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14
1	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4
2	2	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	1	3
3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	4	2	2	1
4	2	3	3	1	3	3	4	2	1	3	3	1	2	3
5	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	4
6	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4
7	2	4	1	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	3
8	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	5	4	1	2
9	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	1	1	2
10	3	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1
11	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	4	2	2	2
12	3	3	2	2	4	3	2	2	1	3	3	2	2	2
13	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2
14	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	4	3	1	2
15	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	1	2
16	2	2	3	3	4	3	1	2	3	2	3	3	2	2
17	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3
18	1	1	1	3	4	3	1	2	3	1	4	3	2	3
19	1	1	1	4	4	3	3	2	3	1	4	4	2	2
20	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2
21	2	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3	3	2	2
22	1	4	3	4	3	4	3	1	2	4	4	4	2	3

23	1	5	1	4	4	3	2	2	2	5	5	4	2	2
24	2	1	3	4	3	4	3	2	3	1	4	4	3	1
25	2	1	1	4	4	3	3	2	2	1	3	2	2	3
26	2	1	1	1	4	3	1	2	4	1	4	1	1	3
27	2	1	2	4	4	5	5	2	4	1	5	4	3	3
28	3	1	4	1	4	4	3	2	4	1	4	3	3	1
29	3	1	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
30	3	3	4	1	3	3	3	1	4	3	4	1	3	5
31	1	2	5	4	3	4	2	1	5	2	3	4	4	4
32	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3
33	4	3	5	2	4	4	1	2	4	3	3	4	4	4
34	1	3	3	2	4	4	2	3	1	3	4	2	4	4
35	2	2	3	4	4	4	2	2	1	2	4	4	4	4
36	2	2	5	2	5	4	2	2	4	2	5	2	5	3
37	2	2	1	4	5	4	1	1	1	2	4	4	5	3
38	2	1	1	2	4	3	1	2	3	1	3	2	1	3
39	2	2	1	2	4	3	1	2	5	2	4	2	1	3
40	2	1	2	3	3	3	1	1	5	1	3	3	1	3
41	2	3	2	4	3	3	4	1	5	3	4	4	1	3
42	1	3	1	3	3	4	1	2	5	3	3	3	1	2
43	1	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	1	2
44	2	3	3	4	4	3	1	1	3	3	5	3	3	1
45	2	2	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	1	2
46	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2
47	1	3	3	5	4	4	2	3	2	3	4	5	2	1
48	1	3	1	4	4	4	4	3	4	3	5	4	2	1
49	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2
50	2	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	2	1
51	1	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	2	4	5

52	2	2	3	5	4	4	3	5	5	1	5	3	5	4
53	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3
54	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4
55	1	3	1	4	3	3	1	4	2	3	4	1	4	3
56	3	5	2	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	4
57	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	5	2	4	3
58	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2
59	3	4	1	4	4	4	1	4	3	2	4	1	4	3
60	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4
61	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3
62	4	3	2	5	4	4	2	5	3	3	4	2	5	3
63	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
64	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
65	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	1
66	3	3	2	5	4	3	2	5	3	3	4	2	5	3
67	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3
68	5	3	4	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4
69	4	4	2	5	4	4	2	5	4	3	3	2	5	3
70	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4	4	2	5	4
71	2	2	1	3	3	3	1	3	2	2	4	1	3	5
72	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3
73	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3
74	1	3	2	5	3	3	2	5	1	4	4	2	5	4
75	3	2	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3
76	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
77	3	3	3	5	3	3	3	5	2	4	5	3	5	3
78	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3
79	2	3	1	4	4	3	1	4	3	2	4	1	4	3
80	3	4	2	4	3	4	2	1	4	2	3	2	3	4

81	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2
82	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	5	3	4	2
83	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3
84	4	3	3	5	4	3	3	5	2	4	4	3	5	2
85	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3
86	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
87	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2
88	2	2	1	2	3	3	1	2	3	2	4	1	2	3
89	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	2
90	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2
91	3	3	2	5	3	3	2	5	3	3	3	2	5	5
92	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4
93	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3
94	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4
95	5	3	1	4	5	3	1	4	4	3	5	1	4	2
96	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4
97	3	1	2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	3
98	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
99	3	4	1	4	3	4	1	4	3	2	4	1	4	3
100	1	2	3	4	3	3	3	4	1	2	4	3	4	5

Variable 2: Employee engagement

N°	Vigor						Dedicación					Absorción					
	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16	Ítem17
1	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	4	2
2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2
3	1	3	3	1	2	3	2	1	4	3	1	3	1	2	3	2	1
4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	1	4	3	2	3	3	1
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3
7	2	1	4	1	2	4	2	2	2	3	2	4	1	2	4	2	2
8	2	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	4	1	1	3	3	1
9	1	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2
10	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2
11	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1
12	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
13	2	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	1	3
14	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2
15	2	2	3	3	1	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	1
16	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2
17	3	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	2
18	1	3	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1
19	1	2	4	1	2	1	2	2	3	2	3	4	1	2	1	2	2
20	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2
21	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	3	2	3
22	1	1	3	1	2	4	1	3	3	3	2	2	1	2	2	1	3
23	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	4	2	2
24	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	2	2

25	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	3
26	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	1
27	2	3	4	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3
28	3	5	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2
29	3	5	4	4	3	1	3	2	5	3	4	4	4	3	1	3	2
30	3	5	1	4	3	3	3	3	5	1	4	4	4	3	3	3	3
31	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	4	4	2
32	4	4	2	5	4	3	2	3	2	2	4	4	5	4	3	2	3
33	3	3	2	2	1	3	3	3	1	2	4	2	2	1	3	3	3
34	1	4	2	5	4	3	3	3	2	5	1	2	5	4	3	3	3
35	2	4	4	5	4	2	3	3	2	2	4	4	5	4	2	3	3
36	2	3	2	1	2	2	4	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3
37	2	3	4	4	5	3	2	4	3	2	1	2	1	5	4	4	2
38	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2
39	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2
40	2	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	3	2	1	1	3	1
41	2	3	3	2	1	3	2	3	1	1	4	4	2	1	3	2	3
42	1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	3	1	1	3	2	2
43	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	5	3	4	3	3	3	2
44	2	1	4	3	1	3	2	1	1	1	1	4	3	1	3	2	1
45	2	2	4	3	1	2	3	1	2	2	1	4	3	1	2	3	1
46	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2
47	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	5	3	2	3	3	2
48	1	1	4	1	2	3	2	3	1	3	4	4	1	2	3	2	3
49	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	1
50	2	1	4	2	2	1	2	2	1	3	1	4	2	2	1	2	2
51	3	2	5	4	3	2	5	4	1	3	5	4	4	3	2	2	5
52	5	1	4	3	5	1	4	3	2	2	4	1	2	4	3	1	4

53	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
54	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4
55	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	4	4	2	3	3	3
56	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4
57	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
58	1	4	2	3	5	4	2	3	5	3	5	3	3	5	4	4	2
59	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3
60	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
61	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3
62	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
63	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2
65	2	3	1	4	5	4	1	4	3	3	1	2	2	5	4	4	1
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3
67	3	2	3	5	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3
68	4	2	4	3	4	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	2	3
69	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
71	2	2	5	3	2	2	5	3	2	2	5	3	3	2	2	2	5
72	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
73	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
74	1	4	4	4	1	4	4	4	1	3	4	5	5	1	4	4	4
75	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2	3	5	5	3	4	4	3
76	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
77	2	4	3	4	2	4	3	1	3	3	3	1	1	2	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	3	3
79	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3
80	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4

81	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
82	1	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2
83	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
84	2	4	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	3	4	2
85	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3
86	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3
87	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
88	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
89	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2
90	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	2	3	3	2
91	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5
92	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
93	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4	3
94	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4
95	4	3	2	3	4	3	2	3	5	3	2	4	4	4	3	3	4
96	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3
98	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
99	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3
100	5	2	3	4	1	2	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5

Resultados de prueba de similitud – Turnitin

feedback studio | "La administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019"



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:
David Isaías Villavicencio Córdoba (ORCID: 0000-0002-0734-9905)

ASESORA:
Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ
2019



Resumen de coincidencias ✕

26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
26	1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 11 % >
	2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 5 % >
	3	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante 1 % >
	4	repositorio.snsa.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
	5	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
	6	www.inel.gob.pe Fuente de Internet <1 % >
	7	repositorio.usat.edu.pe Fuente de Internet <1 % >
	8	www.sldshare.net Fuente de Internet <1 % >
	9	creativecommons.org Fuente de Internet <1 % >

Página: 1 de 41 | Número de palabras: 13043 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Autorización

AUTORIZACIÓN

El que se suscribe, WILLIANS LLERZON MORI CHAVEZ, identificado con D.N.I. N°43322850 Gerente general de INKASEGUR S.A.C. con RUC: 20522810593.

Autoriza que el estudiante VILLAVICENCIO CORDOVA, DAVID ISAIAS, identificado con el DNI: 76145905, realice su investigación en Inkasegur, titulado:

“La administración de los recursos humanos y el employee engagement en Inkasegur, Pueblo Libre, 2019”

Así mismo manifiesta que se tiene total conocimiento acerca del estudio que se está realizando de la empresa y está totalmente de acuerdo en que el estudiante de la Universidad César Vallejo - Lima norte, tenga acceso a la empresa para realizar dicha investigación.

Pueblo Libre, 10 de julio del 2019



Willians Mori Chávez
Gerente General
INKASEGUR S.A.C.

Yo, VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA, docente de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, sede Los Olivos, revisora de la tesis titulada "LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019" del estudiante VILLAVICENCIO CORDOVA DAVID ISAIAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 02 de diciembre del 2019



.....
 Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa
 Asesora de Investigación de la EP Administración
 DNI: 07586867

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsables del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 25-02-2019
Página : 1 de 1

Yo VILLAVICENCIO CORDOVA DAVID ISAIAS, identificado con DNI N° 76145905, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

“LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL EMPLOYEE ENGAGEMENT EN INKASEGUR, PUEBLO LIBRE, 2019”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 76145905

FECHA: 05 de diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------