



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Engagement laboral y las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, Chosica

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Aquino Puga, Eyson Nilton (ORCID: 0000-0001-8899-7789)

Hernandez Valenzuela, Esther Cecilia (ORCID: 0000-0003-2821-0117)

ASESORA:

Mgtr. Huamaní Cajaleón, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a Dios por otorgarnos tranquilidad y sabiduría a lo largo de nuestra carrera y a nuestros padres por el apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros docentes que de manera directa e indirecta pudieron hacer posible la culminación del presente estudio. Asimismo se agradece a la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle por las facilidades brindadas para la recolección de la información.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Distribución del personal por dependencia	16
Tabla 02. Juicio de expertos	18
Tabla 03. Escala de valoración de la fiabilidad	19
Tabla 04. Tabla de frecuencias de la variable Engagement Laboral	21
Tabla 05. Tabla de frecuencias de la variable Relaciones Humanas	22
Tabla 06. Tabla de frecuencias de la dimensión Vigor	23
Tabla 07. Tabla de frecuencias de la dimensión Dedicación	24
Tabla 08. Tabla de frecuencias de la dimensión Absorción	25
Tabla 09. Tabla cruzada entre las variables Engagement Laboral y Relaciones Humanas	26
Tabla 10. Tabla cruzada entre la dimensión vigor y variable Relaciones Humanas	27
Tabla 11. Tabla cruzada entre la dimensión dedicación y variable Relaciones Humanas	28
Tabla 12. Tabla cruzada entre la dimensión absorción y variable Relaciones Humanas	29
Tabla 13. Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	30
Tabla 14. Niveles de correlación bilateral	31
Tabla 15. Prueba de hipótesis general	32
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1	33
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2	34
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3	35
Tabla 19. Resumen de engagement laboral y relaciones humanas	36
Tabla 20. Tabla ANOVA de las variables engagement laboral y relaciones humanas	37
Tabla 21. Coeficientes de las dimensiones vigor, dedicación y absorción y su efecto en las relaciones humanas.	38

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable Engagement Laboral	21
Figura 2. Histograma de frecuencias de la variable Relaciones Humanas	22
Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión Vigor	23
Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión Dedicación	24
Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión Absorción	25
Figura 6. Histograma del cruce de variables Engagement Laboral y Relaciones Humanas	26
Figura 7. Histograma del cruce de dimensión Vigor y la variable Relaciones Humanas	27
Figura 8. Histograma del cruce de dimensión Dedicación y la variable Relaciones Humanas	28
Figura 9. Histograma del cruce de dimensión Absorción y la variable Relaciones Humanas	29

Resumen

El presente estudio tuvo como objeto determinar si el engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transeccional. La muestra fue compuesta por 103 trabajadores de ambos sexos y la técnica de muestreo empleada fue no probabilística por conveniencia. Como técnica de recolección de datos se utilizó una encuesta y el instrumento de medición fue un cuestionario con 60 ítems en función a la escala de Likert. Para medir la distribución de los datos, se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov que dio un nivel de Sig. superior al valor alfa establecido (0.05); por lo tanto, los datos mantienen una distribución normal; por ello se realizó la prueba estadística r de Pearson para medir la correlación de las variables de investigación. Entre los resultados y las conclusiones, se ha identificado un nivel de correlación de 0.480, media y positiva; en consecuencia, existe evidencia estadística para afirmar que hay relación entre el engagement laboral y las relaciones humanas de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica.

Palabras claves: productividad, autonomía, adaptabilidad, desarticulación

Abstract

The present study aimed to determine if work engagement contributes to the strengthening of human relations of the administrative staff of the National University of Education Enrique Guzmán y Valle, Chosica. The methodology used was applied type, quantitative approach, correlational level with a non-experimental design of transectional cut. The sample consisted of 103 workers of both sexes and the sampling technique used was non-probabilistic for convenience. As a data collection technique, a survey was used and the measurement instrument was a questionnaire with 60 items based on the Likert scale. To measure the distribution of the data, the Kolmogorov-Smirnov statistic was used, which gave a level of Sig. Higher than the established alpha value (0.05); therefore, the data maintain a normal distribution; Therefore, the Pearson r statistical test was performed to measure the correlation of the research variables. Between the results and the conclusions, a correlation level of 0.480, medium and positive, has been identified; Consequently, there is statistical evidence to affirm that there is a relationship between work engagement and human relations from the National University of Education Enrique Guzmán y Valle, Chosica.

Keywords: productivity, autonomy, adaptability, disarticulation

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo, las organizaciones han ido implementando diversas estrategias a fin de confrontar los cambios constantes que presenta la sociedad. El ámbito laboral, no ha sido una excepción ya que teniendo en cuenta que el talento humano es considerado un factor clave en el éxito de toda organización, se han tenido que realizar innumerables esfuerzos para evitar que aspectos negativos incidan en el desempeño de los trabajadores. En ese sentido, Teixeira *et al.* (2016) manifestaron que factores negativos tales como el exceso de actividades, la diversidad de las relaciones interpersonales, las limitaciones organizacionales, la inexistencia de una línea de carrera y la reducida compensación económica que perciben se posicionan como principales causantes de estrés laboral, guardando supremacía incluso por el salario económico. Por otro lado, Rahmadani *et al.* (2020) mencionaron que educar a los trabajadores en cuanto a su compromiso con su trabajo es muy importante no solo por el beneficio personal sino también por el mejoramiento de las fuerzas laborales en general que impactarán en el rendimiento empresarial (p.1156).

A nivel internacional, Shimazu *et al.* (2017) indicaron que existen diversos estudios que avalan el éxito del engagement laboral como estrategia para aumentar el compromiso en los empleados mediante acciones que permitan controlar trastornos de ansiedad o depresión (en el ámbito laboral) y aumentar los niveles energía y felicidad en el trabajo. (p.2). Referente a ello, Kasparkova *et al.* (2018) mencionaron que el engagement nace como una estrategia que busca frenar la problemática ocasionada por el estrés laboral, fenómeno que ocasiona la pérdida de productividad de los empleados y afecta no solo a nivel personal sino también genera un impacto negativo en el factor social de cada institución (p.55). Por otro lado, Sulea *et al.* (2015) indicaron que para lograr aumentar el compromiso y posteriormente la satisfacción en las personas hay que otorgar autonomía, mejorar las competencias y las relaciones que surjan con otros individuos (p.137).

Para Rotta *et al.* (2019) contar con trabajadores que posean altos niveles de participación y compromiso con el trabajo puede ser determinante en la eficiencia que éstos muestren en sus funciones e incluso aumentar el grado de

adaptabilidad frente a situaciones adversas en el trabajo (p.6). No obstante, resulta necesario indicar que cada persona es un mundo diferente de pensamientos, proyecciones y principios. Asimismo, Harju *et al.* (2016) manifestaron que los estudios sobre el engagement laboral han tenido mayor objetividad en cuanto a su éxito a corto plazo y que aún se conoce poco sobre sus efectos proyectados a largo plazo. (p.18) Por otro lado, Lovakov *et al.* (2017) mencionaron que el engagement laboral está vinculado al bienestar del empleado y surge como contraposición al burnout, denominación referida al estudio del agotamiento o estrés laboral; la aplicación del modelo se contrasta en trabajadores que poseen los recursos personales y laborales más elevados y por ende, mejores resultados (p.148).

Según Schaufeli (2018) el engagement laboral si bien es cierto tiene un punto concluyente en el mejoramiento de la productividad de los trabajadores. Esto no supone que un trabajador realice jornadas laborales demasiado amplias, sino se trata de que el empleado mejore su eficiencia mediante a través de la entrega de un mayor compromiso en sus labores (p.103). Por otro lado, Nikolova *et al.* (2019) manifestaron que un trabajador fortalecido por el engagement laboral tiene la capacidad de crear o identificar situaciones de aprendizaje durante su trabajo; por lo que, no se siente reprimido o desmotivado si naturalmente no encuentra oportunidades ofrecidas por sus superiores (p.781). Asimismo, Klein y Mascarenhas (2016) afirmaron que el compromiso laboral de los trabajadores del sector público predomina como factor motivacional por encima de otros aspectos relevantes como el salario y/o beneficios que puedan percibir, es decir, las compensaciones tanto económicas como no económicas que perciben los trabajadores públicos no influyen en gran manera en la satisfacción de éstos (p.21). Para Robijn *et al.* (2020) trabajar el engagement en las organizaciones resulta fundamental pues otorga capacidades de liderazgo, fomenta el trabajo en equipo y ayuda en la resolución de conflictos internos (p.384).

Por otro lado, Prado-Roman *et al.* (2020) manifestaron que en diversos estudios se ha manifestado evidencia científica que delimita una fuerte relación entre el compromiso laboral y la comunicación (p.567). En ese sentido, al evidenciar que las relaciones humanas se desarrollan principalmente en la comunicación de las

personas, se puede inferir que a mejor comunicación entre los empleados de una organización, mayor será el grado de compromiso que demuestren en su trabajo. Asimismo, Beltrán-Morillas *et al.* (2015) indicaron que en las relaciones interpersonales, las proyecciones de las personas se sustentan fundamentalmente en la empatía y el apoyo que puede brindar un individuo a otro (p.71). Por otro lado, Lapeña *et al.* (2014) mencionaron que en las relaciones humanas del personal de una organización muchos de los conflictos suceden por la falta de orden y por deficiente rol que desempeña un líder de equipo, que en muchos casos dicha responsabilidad recae en el que mayor jerarquía posee (p.559).

En ese sentido, Díaz (2016) indicó que si se busca mejorar las relaciones humanas en una organización, se debe dejar de lado el tradicional estilo burocrático que se torna impositivo y migrar a un modelo de trabajo participativo (p.7). Asimismo, Lopez-Fernandez (2015) señaló que las relaciones humanas óptimas son un aspecto preponderante en lo que refiere a los vínculos laborales que se generan en una organización, pues de una u otra manera siempre existirán interacciones con compañeros de trabajo y/o clientes; por ello, el comportamiento referente a las relaciones que puedan establecer en una organización reflejara las características profesionales que posea cada trabajador (p.85). A su vez, Arias *et al.* (2018) indicaron que en muchas ocasiones los conflictos evidenciados en las relaciones humanas de una organización se encuentran explicados por los niveles bajos de satisfacción laboral que poseen los trabajadores (p.82).

Deming (2017) manifestó que la capacidad de relacionarse en el trabajo es una característica fundamental que se logra con el uso de las habilidades sociales. Esta destreza genera mayores competencias del trabajador que impactan incluso en las pretensiones salariales que éste posee puesto que son aptitudes que no se pueden automatizar (p.1609). Patiung *et al.* (2015) comentaron que la comunicación eficaz en las relaciones humanas de una organización se basa en la capacidad de emitir opiniones, sentimientos y proyecciones de forma correcta y que los receptores capten con objetividad el mensaje que se quiere transmitir (p.1094). Es decir, las relaciones humanas en una organización se fortalecen a

través de la comunicación, otorgando confianza y mostrando empatía para cada situación concreta que se pueda generar en un ambiente laboral. En ese sentido, Griffiths citada en el diario la tercera (2009) mencionó que diversos estudios concuerdan en que a partir de los 50 años se establecen los mayores niveles de estrés en los trabajadores.

A nivel nacional, Flores *et al.* (2015) mencionaron que existen múltiples investigaciones que sustentan la afirmación respecto a que los servidores que muestran un alto nivel de compromiso tienden a ser más proactivos dentro de la organización, se sienten motivados por nuevos desafíos, están comprometidos con mejorar las actividades que les poseen (p.203). D'Agostino indicó en el diario Gestión (2015) que en un estudio referente a la faltas de compromiso laboral, se determinó que el 87% de las empresas lo considera como el principal conflicto que poseen, además advirtió sobre la tardía o nula reacción que tienen muchas organizaciones frente a este problema debido a la ausencia de herramientas que puedan medir y hacer seguimiento al compromiso laboral. Damesin en el diario Gestión (2018) mencionó que para lograr el compromiso laboral en los jóvenes de esta generación hay que analizar las expectativas que éstos tengan en lo que respecta a su desarrollo en la organización, por ello es imprescindible brindarles oportunidades de promoción interna, flexibilidad, y mostrarles la importancia de su trabajo en busca del logro de los objetivos organizacionales.

A nivel local, La Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (en adelante UNE), con domicilio fiscal en Avenida Enrique Guzmán y Valle N°951, Lurigancho-Chosica. Es una Universidad Pública encargada de formar profesionales especializándose fundamentalmente en la docencia y carreras relacionadas al ámbito empresarial. Teniendo en cuenta que para lograr los objetivos institucionales resulta fundamental el correcto funcionamiento de todas las áreas participantes en las actividades diarias de la entidad, se ha evidenciado falencias respecto al compromiso laboral que deben tener todos los trabajadores y como éstas repercuten en las relaciones humanas que se forjan en la organización, explicados tal vez por diversos factores. Trabajar el engagement laboral todavía es un desafío en muchas instituciones del estado, En las áreas administrativas de la UNE aún no se han solidificado todos los procesos que

puedan acercar a esta casa de estudios al logro de sus objetivos institucionales, en ese contexto el rol que juega el engagement o compromiso laboral por parte de los trabajadores toma un papel sumamente importante.

Teniendo en consideración que la institución presentó conflictos tales como el absentismo laboral, bajos niveles de satisfacción en usuarios tanto internos como externos que realizan algún trámite académico o administrativo, la fuga de talentos y la desarticulación entre áreas (Evidencias que se sitúan en el anexo 09). Se puede apreciar que existen problemas en la gestión de las relaciones humanas que se desarrollan en la organización. En razón a ello, es que se busca conocer el impacto que genera poseer un óptimo nivel de engagement laboral en los trabajadores frente a las relaciones humanas de los mismos.

En cuanto al planteamiento del problema de la investigación, Corona *et al.* (2017) mencionaron que nos permite determinar aquello que se desea investigar, hacia qué objetivos se pretende llegar y que camino recorrerá la investigación para lograr tal fin (p.427). Por ello, En el presente estudio, se planteó como problema general la siguiente interrogante: ¿El engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas? Mientras que los problemas específicos fueron: ¿El vigor contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas? ¿La dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas? y, ¿La absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas? En cuanto a los objetivos del presente estudio, Bernal (2016) resalta que éstos indican el camino y los propósitos a lograr en una investigación, de los que desprende dos niveles referentes a los mismos: objetivo general y objetivos específicos. Mientras el objetivo general debe expresar la idea planteada en el título del estudio, los objetivos específicos deben enfocarse en alcanzar un aspecto que sumados conjuntamente a los demás objetivos (específicos) puedan conllevar al logro del objetivo general de la investigación (p.126).

En la presente investigación se formuló como objetivo general: Determinar si el engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas. Mientras que, como objetivos específicos se planteó lo siguiente: Determinar si el vigor contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas, determinar si la dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas y determinar si

la absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas. Asimismo, en relación a las justificaciones, Bernal (2016) resaltó que la finalidad de todo trabajo de investigación es lograr la resolución de algún conflicto o problema planteado. Por ello, resulta imprescindible exponer las justificaciones que fundamenten la realización de la investigación así como también conocer la dimensión de la misma a fin de poder determinar su grado de viabilidad. (p.138) La justificación teórica de la presente investigación pretende hallar la relación que existe entre el engagement y las relaciones humanas, a través de teorías relacionadas a ambas variables.

En ese sentido, Hernandez *et al.* (2014) indicaron que un estudio tiene justificación teórica cuando la información obtenida permite respaldar una teoría o aportar conocimiento sobre un tema que aún no cuenta con amplia información (p.40). Asimismo, Gallardo (2017) manifestó que el valor teórico de una investigación se fundamenta cuando el estudio permite generar un debate académico sobre lo que se conoce respecto a una teoría, compara y aporta nuevos resultados al mismo (p.33). En el presente estudio, referente a la primera variable engagement laboral se utilizó como teórico principal a Vasquez (2015) Mientras que, para la variable relaciones humanas se usó los aportes teóricos de Genao (2014). La presente investigación contribuirá a la organización donde se realiza el estudio, a través de evidencias y recomendaciones que puedan validar la importancia del engagement laboral en las relaciones humanas. Asimismo, servirá como soporte para futuras investigaciones donde se pretenda ahondar en aspectos aun no abordados sobre las variables.

Por otro lado, Hernández *et al.* (2018) indicaron que se habla de implicación práctica cuando el estudio propone estrategias que aplicadas en la parte empírica ayuden a resolver el problema de investigación (p.152). Esto contrasta con lo establecido por Bernal (2016) quien manifestó que este tipo de justificación se sustenta con la propuesta de acciones que permitan corregir el problema de investigación que se ha identificado (p.139). En ese sentido, el presente estudio planteó recomendaciones posteriores al análisis de la información obtenida que permitan optimizar las relaciones humanas de la organización a partir del desarrollo del engagement de los colaboradores de la organización.

Estableciendo de esta manera, vínculos más sólidos entre los trabajadores y la institución, así como lograr mayor niveles de satisfacción, compromiso y motivación durante la ejecución de sus funciones.

Por otro lado, Según Ñaupas *et al.* (2018) mencionaron que un estudio tiene justificación social cuando la información obtenida ayuda a resolver conflictos que perjudican al entorno social (p.221). Es decir, la justificación social radica en lograr el bienestar no solo de la institución, sino también de los grupos de interés que interactúan de forma directa e indirecta con la misma. Puesto que, tener trabajadores más comprometidos en la organización, refiere también a tener trabajadores más contentos, motivados e identificados con los objetivos institucionales, repercutiendo de esta forma en su trabajo así como, en los niveles de complacencia de las personas que realizan trámites en la organización de estudio. Por otro lado, Asensi *et al.* (2014) señalaron que hay justificación metodológica cuando los estudios plantean métodos para obtener información con un grado de validez y confiabilidad considerable (p.52). En ese sentido, para la obtención de datos, el presente estudio hizo uso de una encuesta y un cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos, respectivamente. Ello, con el objetivo de recabar los datos necesarios para su posterior procesamiento en el estadístico SPSS, herramienta que permitió procesar la información y plantear recomendaciones al problema materia de investigación en el presente estudio.

En relación al planteamiento de la hipótesis, Espinoza (2018) la definió un supuesto que se plantea en base a las investigaciones previas de una variable determinada, que puede ser verídica o no, siendo esto determinado durante el proceso de investigación (p.125). Por ello, en la presente investigación se formularon las siguientes hipótesis, de forma general: El engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas, mientras que, referente a las hipótesis específicas se estableció lo siguiente: El vigor contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas. La dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas y la absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se tuvo como referencia la investigación de Granados (2015) denominada: “Engagement laboral y las relaciones interpersonales de la contraloría general de la república”. En dicho estudio para recolectar información se realizó una encuesta plasmada a través de un cuestionario con diversos ítems. El objetivo de la investigación fue conocer el engagement laboral se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la contraloría general de la república.

La investigación se apoyó respecto a la primera variable (engagement) en Seligman (2002) y para su segunda variable relaciones interpersonales se ha tomado como referencia a Lewis (2010). En cuanto a la metodología utilizada se hizo uso del enfoque cuantitativo de tipo correlacional y el diseño empleado fue el no experimental. La población estuvo representada por el personal de la Contraloría general de la república ubicada en la ciudad de Bogotá-Colombia, participando 63 trabajadores elegidos a través de un muestreo por conveniencia. Se determinó que existe relación positiva media entre el engagement y las relaciones interpersonales en la organización materia de análisis mediante un Rho de Spearman de 0.489 y Sig. 0.000. Existiendo pruebas estadísticas que permitieron rechazar la hipótesis nula y por ende, aceptar la hipótesis alternativa.

Aporte: esta investigación permite reforzar lo propuesto en el presente estudio ya que sus resultados han confirmado la existencia de una relación entre ambas variables. Asimismo, dicho estudio resulta con mayor objetividad a otros puesto que se realiza en una entidad pública al igual que en el presente informe.

Por otro lado, se consideró a Frías (2016) con su investigación: “Engagement y Gestión de las relaciones humanas en el museo de antropología de la Universidad Veracruzana”, dicho autor utilizó como técnica de recabar información, una encuesta a través de un formulario con 35 ítems. El estudio tuvo como finalidad determinar si la relación entre el engagement y las relaciones humanas. Como autores de apoyo a fin de delimitar las variables de estudio, se citó para la primera variable a Mellina (2009) y para la segunda variable a Fernandez (2007). En cuanto a la metodología empleada, el estudio se realizó con un enfoque cuantitativo-correlacional, asimismo el diseño del estudio fue el

no experimental de corte longitudinal. La población estuvo representada por trabajadores de la Universidad Veracruzana, de los cuales se eligió una muestra de 52 personas. Se concluyó en que el engagement y las relaciones humanas muestran relación moderada, contando con un resultado de la R de Pearson de 0.345 y Sig 0.01.

Aporte: Esta investigación aportó conocimientos teóricos sobre el engagement y las relaciones humanas. Asimismo, se desarrolló con una metodología similar a la empleada en el presente estudio, lo que permitió tener mayor solidez durante la discusión de la presente investigación.

A nivel nacional se consideró a Meza (2019) en su investigación titulada: “Compromiso profesional y relaciones humanas en los docentes del instituto superior tecnológico privado khipu-cusco, 2018”, La técnica utilizada para recolectar información fue la encuesta representado a través de un cuestionario con múltiples ítems. El estudio llevó como objetivo, Indicar el grado de relación que existe entre las variables compromiso profesional y las relaciones humanas. Como autores de apoyo a fin de delimitar las variables de estudio, se citó para la primera variable a Day (2005) y para la segunda variable a Gabel (2007). El método fue el hipotético-deductivo y el tipo de investigación fue el descriptivo-correlacional, mientras que el diseño utilizado fue el no experimental-transeccional. La población fue conformada por el total de docentes del instituto, utilizando una muestra 104 docentes. Se concluyó que existe relación positiva significativa entre el compromiso profesional y las relaciones humanas (R de Pearson = 0.534 y P = 0.0000).

Aporte: Esta investigación se realizó con una muestra muy similar a la empleada en el presente estudio y al igual que los anteriores trabajos previos se realizó mediante un enfoque cuantitativo-correlacional lo que otorga mayor garantía a los resultados obtenidos para su posterior análisis y comparación en la presente investigación.

Tejada (2017) a través de su investigación de nombre: “El compromiso organizacional y las relaciones interpersonales en el personal docente de la institución educativa mateo pumacahua chihuantito de pogobamba distrito de chincheru urubamba, cusco-2016”. La técnica empleada fue una encuesta y el

instrumento para recopilar información fue un cuestionario con ítems estructurados de acuerdo a la escala de Likert. La investigación tuvo como objetivo conocer si existe relación entre el compromiso organizacional y las relaciones interpersonales. Respecto a las teorías empleadas por el autor para la primera variable compromiso organizacional, se citó a Amorós (2007) y para la segunda variable denominada relaciones interpersonales se mencionó a Martínez (2010). En relación a la estructura metodológica, el enfoque empleado fue el cuantitativo, con nivel descriptivo-correlacional, mientras que el diseño usado fue el no experimental. La población estuvo compuesta por los docentes de la institución educativa mateo pumacahua chihuantito de pogobamba distrito de chinchero urubamba, cusco. De ellos se tomó una muestra de 38 docentes. Se concluyó que hay relación positiva alta entre el compromiso organizacional y las relaciones interpersonales. Con una R de Pearson = 0,860 y $p = 0.000$, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna.

Aporte: Este trabajo previo aporta garantía no solo en la metodología utilizada; sino también, en la prueba estadística y el alto nivel de coeficiente de correlación obtenido. Asimismo, se trabaja con variables semejantes a las planteadas en el presente estudio.

Gonzales (2017) en su tesis denominada: "Compromiso profesional y relaciones humanas en los docentes de la región Junín". La autora empleó una encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Dicha estudio tuvo llevó como objetivo, conocer la relación entre el compromiso profesional y las relaciones humanas. Respecto a las teorías citadas se utilizó la investigación de Schaufeli (2004), quien refiere que el compromiso profesional se determina mediante la asimilación de la carga laboral como una rutina cotidiana y que no genera un sobre esfuerzo. Por otro lado, en la segunda variable se citó el trabajo de Dalton *et al* (2007), quien recalcó que las relaciones humanas estudian la interacción y su estudio busca la adquisición de técnicas que permitan la resolución de conflictos y la toma de decisiones. En el aspecto metodológico, se utilizó el enfoque cuantitativo con un estudio de tipo básico-correlacional, mientras que, el diseño empleado fue el no experimental de corte transeccional. Asimismo, la población estuvo compuesta por 636 docentes, utilizando el total de docentes para recopilar información. Se concluyó que existe relación media entre el

compromiso profesional y las relaciones interpersonales con un R de Pearson = 0,325 y $p = 0.01$.

Aporte: En este trabajo previo, los conceptos planteados por los teóricos son muy semejantes al enfoque que se plantea en el presente estudio. Asimismo, la metodología y los resultados son idóneos para el análisis en los posteriores capítulos.

Barrantes (2019) en su investigación: “Relación entre el compromiso laboral y las relaciones interpersonales de la institución educativa N° 00536 “Manuel Segundo del Águila Velasquez”, distrito de Rioja en el año 2014. Se empleó una encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario en función a la escala de Likert. El estudio planteó como objetivo indicar la relación que existe el compromiso laboral y las relaciones interpersonales. En cuanto a las teorías relacionadas, se citó a Gadow (2010) para la primera variable, quien sostuvo que el compromiso laboral garantiza la continuidad, lealtad e implicancia de los trabajadores de una organización. Para la segunda variable se citó a Gálvez (2012), quien manifestó que las relaciones humanas son normas y formas de convivencia que nos permiten ser aceptados en una sociedad, basadas en la comprensión, satisfacción y servicio de quién pone en práctica este factor. Respecto a la población, ésta fue constituida por 65 trabajadores del centro médico naval del callao. Tomando como muestra a 40 de ellos. La investigación determinó una relación alta entre el compromiso laboral y las relaciones interpersonales con una correlación de Pearson = 0.7215, y nivel de significancia de $= 0.01$.

Aporte: La inserción de este trabajo previo se fundamentó en el alto nivel de coeficiente de correlación obtenido y la similitud de las variables planteadas con lo estructurado en el presente estudio. Asimismo, como en anteriores trabajos previos, la investigación se realiza en una entidad educativa y pública, factor similar al planteado en la presente investigación.

Para delimitar la primera variable denominada Engagement o compromiso en español se citó a Robbins y Judge (2017) quienes mencionaron que el compromiso laboral se encuentra relación al grado de identificación que siente una persona con la organización a la que pertenece. Éste factor se encuentra dimensionado por 3 características: Involucramiento, satisfacción y entusiasmo.

(p.78-79)

Asimismo, Vásquez *et al.* (2015) indicaron que el engagement laboral está relacionado a un vínculo emocional positivo que posee un empleado durante el desarrollo de su trabajo, dicho estado no es momentáneo y se encuentra caracterizado por 3 elementos interrelacionados: El vigor, la dedicación y la absorción. En base a ello, se puede inferir que el engagement laboral muestra una capacidad de implicancia del trabajador durante su jornada laboral que permanece en el tiempo, aquello permite inferir que este estado emocional no se encuentra condicionado por un factor en específico (p.207).

La primera dimensión es el vigor, que guarda estricta relación con la energía y la resistencia mental que se puede tener en el trabajo frente a situaciones de alta carga laboral o complejas. Los indicadores de esta dimensión son: (a) energía, (b) persistencia, (c) predisposición, (d) proactividad y (e) tiempo en el trabajo.

La segunda dimensión es la dedicación, que está referida a un gran nivel de implicación con el trabajo, caracterizado por sentimientos de entusiasmo y orgullo durante el desarrollo de las funciones de cada trabajador. Los indicadores de esta dimensión se encuentran estructurados de la siguiente manera: (a) motivación, (b) entusiasmo, (c) inspiración, (d) orgullo y (e) satisfacción.

La tercera dimensión es la absorción, situación en la que un trabajador muestra gran nivel de concentración en el trabajo y sienten que el tiempo en el trabajo pasa muy rápido. Los indicadores de esta dimensión se encuentran delimitados de acuerdo al siguiente detalle: (a) felicidad, (b) compromiso, (c) conectividad con las funciones, (d) percepción de satisfacción y (e) concentración.

Por otro lado, Caldas (2017) mencionó que el engagement se encuentra relacionado a una percepción positiva del trabajador frente a sus responsabilidades en el ambiente de trabajo [...] trabajar esta herramienta es fundamental a fin de poseer trabajadores que presenten mayor compromiso, éste factor se encuentra caracterizado por tres dimensiones: Energía, implicación y eficacia (p.156).

Mientras que, para la segunda variable relaciones humanas, se citó a Genao *et al.* (2014) quienes mencionaron que las relaciones humanas están asociadas a un conjunto de principios, actitudes y métodos que permiten una

adecuada comunicación. Se dividen en dos grupos, relaciones humanas primarias y relaciones humanas secundarias. Por un lado, las relaciones humanas primarias están asociadas en la persona como tal sin importar a lo que se dedica o la magnitud de su desarrollo en cualquier ámbito, mientras que las secundarias se enfocan en las funciones que pueda desarrollar una persona, es decir cuando se requiere de la presencia de otra persona por las cualidades que pueda poseer éste para solucionar o resolver alguna necesidad (p.22).

La primera dimensión es relaciones humanas primarias, que refieren a aquellas interacciones entre individuos vinculados por un aspecto emocional. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: (a) empatía, (b) respeto, (c) calidez, (d) cultura, (e) condiciones de trabajo, (f) capacidad de escucha, (g) inteligencia emocional y (h) capacidad de diálogo.

La segunda dimensión es relaciones humanas secundarias, que a diferencia de las relaciones primarias, se caracteriza porque el interés de interacción entre individuos se da por las cualidades que pueda poseer una persona para solucionar o resolver alguna necesidad de otra. Los indicadores de dimensión se encuentran estructurados de la siguiente manera: (a) mejora continua, (b) competencias, (c) eficiencia, (d) capacitaciones, (e) ambiente laboral, (f) resistencia al cambio y (g) políticas internas.

Por otro lado, Álava (2015) mencionó que las relaciones humanas se basan en la capacidad de relacionarse adecuadamente con tus semejantes en un ambiente laboral o académico. Si se pretende lograr el fortalecimiento de las relaciones humanas, existen una serie de características predominantes: el autocontrol, la Inteligencia emocional, la autoevaluación y la proactividad. (p.8-9).

Asimismo, Dubrin (2014) Indicó que dentro del trabajo para establecer buenas relaciones humanas en la organización se debe tener en cuenta las relaciones interculturales, que a su vez desgregan seis aspectos fundamentales que ayudan a la comprensión de dichas relaciones, estos aspectos son: sensibilidad cultural, inteligencia cultural, respeto a los trabajadores y culturas, fluidez cultural, entendimiento de las diferencias en los valores de cada cultura y los errores en público respecto a las culturas (p.104).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

En el presente estudio, el tipo de investigación empleado fue el explicativo. En ese sentido, según Hernandez *et al.* (2014) la investigación explicativa tiene como finalidad explicar por qué ocurren un fenómeno y delimitar la razón por la que dos o más variables se relacionan (p.95).

Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación fue el no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo. Al respecto, Hernandez *et al.* (2014) mencionaron que el diseño de investigación no experimental hace referencia a aquella investigación en la que el autor no ha manipulado intencionalmente las variables de estudio a fin de conocer su efecto frente a otras. Es decir se observan las variables naturalmente, del mismo modo en el que se ven en la realidad. (p.152) Asimismo, Corona (2016) indicó que en una investigación con corte transversal, las variables son medidas en un solo momento durante toda la investigación a diferencia del corte longitudinal que permite medir las variables en varios momentos del estudio. (p.82) En concordancia a ello, se utilizó el diseño no experimental de corte transeccional.

La investigación fue causal. En ese sentido, Bernal (2016) mencionó que las investigaciones causales o también llamadas explicativas buscan estudiar las causas y efectos de la relación entre dos o más variables de estudio (p.115). Por otra parte, el método de investigación es de regresión lineal múltiple, que según Amat (2016) es un modelo que permite evaluar la influencia que tiene la variable independiente sobre la variable dependiente. (p.2). Se recabará información mediante el uso de cuestionarios para su posterior análisis estadístico.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Engagement Laboral

Definición conceptual:

Según Vásquez *et al.* (2015) El engagement laboral es un vínculo mental

positivo del trabajador durante el desarrollo de su trabajo en una organización caracterizado por tres elementos: vigor, dedicación y absorción (p.207).

Definición operacional:

Es la variable independiente, fue evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Variable 2: Relaciones Humanas

Definición conceptual:

Según Genao *et al.* (2014) las relaciones humanas están asociadas a un conjunto de principios, actitudes y métodos que permiten una adecuada comunicación. Se dividen en dos grupos, relaciones humanas primarias y relaciones humanas secundarias. (Ver anexo 01)

Definición operacional:

Es la variable dependiente, fue evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones: relaciones humanas primarias y relaciones humanas secundarias.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población

De acuerdo a Bernal (2016) se denomina población al grupo total de elementos o personas que tienen ciertas características que desean ser investigadas, teniendo 4 aspectos principales a considerar durante su formulación: Alcance, tiempo, elementos y unidades de muestreo, a fin de poder contar con un grupo idóneo de individuos en relación al tema que se desea investigar. Para el presente estudio, la población estuvo comprendida por el personal administrativo de diferentes órganos administrativos y/o académicos.

Criterios de Inclusión

- Servidores administrativos de unidades orgánicas y órganos.
- Servidores administrativos con disponibilidad para el desarrollo del cuestionario.
- Servidores administrativos que posean un correo electrónico.

Criterios de Exclusión

- Servidores administrativos con cargo directivo
- Personal Docente
- Servidores sin acceso a correo electrónico

Tabla 01.

Distribución del personal por dependencia

Órgano Y/O Unidad Orgánica	N° de Trabajadores
Dirección General de Administración	71
Biblioteca Central	6
Facultad de Ciencias	6
Facultad de Ciencias Sociales Y Humanidades	5
Facultad de Pedagogía	4
Facultad de Tecnología	4
Facultad de Inicial	4
Facultad de Ciencias Empresariales	2
Escuela de Posgrado	1
Total	103

Muestra

Hernandez *et al.* (2014) mencionaron que en un enfoque cuantitativo, la muestra se sitúa como una división de la población elegida en una investigación, sobre la que se recopilará información. Dicha muestra debe ser constituida previamente buscando la mayor objetividad posible referente a toda la población de estudio. (p.173). Es decir, la muestra en un estudio se basa en la elección de determinados individuos que representen a la población materia de análisis en la investigación.

Por otro lado, Martinez (2016) indicó que la muestra censal refiere a la utilización del total de individuos de una población como muestra y su uso se fundamenta en buscar resultados más precisos. (p.326) En ese sentido, para el presente estudio, se optó por aplicar una muestra censal de 103 trabajadores de diversas áreas administrativas, buscando la mayor objetividad posible en la información obtenida de la población.

Muestreo

Para el desarrollo del presente estudio, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia. En ese sentido, Hernandez *et al* (2014) mencionaron que

se le llama de ese modo a la técnica en la que la elección de los elementos seleccionados no se delimitan en función a una probabilidad sino a las características de la investigación. (p.176) Es decir, los individuos seleccionados como muestra son elegidos de acuerdo a la necesidad y criterio del investigador. En ese sentido, en el presente estudio se optó por emplear el muestreo no probabilístico por conveniencia fundamentando tal decisión en que cada unidad de análisis (servidores administrativos) del presente estudio tiene la misma probabilidad de ser elegida como parte de la muestra.

Unidad de Análisis

Según Hernandez *et al.* (2014) La unidad de Análisis está referida a cada individuo perteneciente a una población que posee una característica que pretende ser objeto de investigación. (p.172) En ese sentido, para el desarrollo del presente informe de tesis, la unidad de análisis estará representada por cada trabajador administrativo de órganos y unidades orgánicas de la universidad en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Según Bernal (2016) existen múltiples técnicas para la recopilación de información durante el desarrollo de un trabajo. En un enfoque cuantitativo, las técnicas más utilizadas son: Encuestas, entrevistas, observación, escala de actitudes, entre otras. Asimismo, es necesario recalcar que en diversas investigaciones resulta imprescindible el uso de dos o más técnicas de recolección de datos que se complementen una a otra. (p.244) En ese sentido, en el presente trabajo, la técnica utilizada fue la encuesta.

Instrumento

Respecto al instrumento empleado para la ejecución de la encuesta, se formuló un cuestionario con diversos ítems planteados en función a la escala de Likert. En relación a ello, Bernal (2016) menciona la importancia de tener claro aspectos tales como el problema, objetivos, hipótesis debido a que los ítems planteados en el cuestionario deben dar respuesta a estos aspectos relevantes de la investigación. Asimismo, es necesario conocer a la población de estudio e investigar si no se han desarrollado cuestionarios enfocados en las variables analizadas en un determinado estudio. (p.244)

El cuestionario posee 30 ítems respecto a Engagement Laboral y otros 30 en función a relaciones Humanas, sistematizados de la siguiente manera y se muestra en el anexo 02.

Validez

Para Urrutia (2014) la validez esta relacionada al grado en que un instrumento representa a las variables de estudio y ver la eficiencia en la medición de las mismas. (p.548) Es decir, los ítems planteados para las variables engagement laboral y relaciones humanas deben dar respuesta a lo que se desea conocer de ambos aspectos.

En ese sentido, La validación del instrumento de medición, se realizó previa revisión y juicio de un docente temático y otro especialista en el enfoque metodológico, ambos pertenecientes a la Universidad Cesar Vallejo. Teniendo un resultado válido al 100% en relación a los ítems planteados contrastados mediante el uso de la V de aiken. el detalle de lo mencionado se puede visualizar en el anexo 06.

Tabla 02.

Juicio de expertos

Experto	Validez
Mg. Romero Pacora, Jesús	100%
Mg. Lino Gamarra, Edgar Laureano	100%

Es necesario indicar que, las validaciones de ambos expertos respecto a los cuestionarios utilizados en el presente estudio, se encuentran ubicadas en el anexo 05.

Se realizó tal procedimiento con el objetivo de que los ítems planteados en el cuestionario posean las siguientes características: objetividad, consistencia, coherencia y pertinencia en relación a la presente investigación.

Confiabilidad

Según Bernal (2016) la confiabilidad es un requisito indispensable que debe poseer todo instrumento para recabar información objetiva y guarda relación con la similitud de la información revisada en diferentes momentos con el mismo cuestionario. (p.246) Es decir, se considera que un instrumento otorga gran confiabilidad cuando los resultados obtenidos en una primera recolección

de información, son muy similares a los resultados de una segunda o tercera evaluación. En ese sentido, los resultados respecto al grado de fiabilidad de las variables del presente estudio se obtuvieron a través del programa estadístico SPSS. El resultado obtenido para la variable engagement laboral fue de 0,782. Mientras que, la variable relaciones humanas obtuvo una confiabilidad de 0,899. De acuerdo a la escala de valoración de fiabilidad, ambos valores resultan confiables. Siendo el primero aceptable y el segundo bueno tal como se evidencia en la tabla 03.

Tabla 03.

Escala de valoración de la fiabilidad

Rangos	Interpretación
Coficiente alfa > 0,9	Excelente
Coficiente alfa > 0,8	Bueno
Coficiente alfa > 0,7	Aceptable
Coficiente alfa > 0,6	Cuestionable
Coficiente alfa < ó = 0,6	Inaceptable

Fuente: tomado de la revista colombiana de cardiología, 25(2), p.314 Castillo, D. (2018)

En relación a la confiabilidad del presente estudio, en el anexo 07 se ubica la confiabilidad obtenida para cada variable. En primer lugar, para la variable engagement laboral, se obtuvo un valor de 0,782 que indica un puntaje aceptable de acuerdo a la escala de valoración de fiabilidad citada en el presente informe. Por otro lado, respecto a la segunda variable denominada relaciones humanas, el resultado indicó un valor de 0,899, valor denominado bueno según la escala mencionada líneas arriba. Por consiguiente, se puede inferir que ambos cuestionarios estructurados sobre las variables de estudio son confiables para aplicarse en la presente investigación.

Por otro lado, la base de datos recolectada mediante la aplicación de la encuesta a través de un cuestionario, se puede visualizar en el anexo 08.

Asimismo, en el anexo 09, se sitúan las evidencias que demuestran los conflictos hallados en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

3.5 Procedimientos

En cuanto a la recolección de datos a través del instrumento de medición, se planificó previamente con la oficina de recursos humanos a efectos de obtener una autorización para recabar información a través del llenado de los

cuestionarios, dicha autorización se evidencia en el anexo 10. Asimismo, se formuló un cuestionario digital a través de la plataforma google drive, donde se almacenaron las 103 respuestas correspondientes a la población. Una vez recabada la información del total de los miembros de la muestra, se procedió a exportar los datos para desarrollar los análisis estadísticos necesarios.

3.6 Método de análisis de datos

Según Hernández *et al* (2014). En la actualidad, el estudio y procesamiento de los datos se llevan a cabo a través de herramientas computarizadas, entre los cuales destaca el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales o SPSS por sus siglas en inglés (p.273).

En función a ello, para analizar los datos obtenidos para cada variable se empleara la herramienta mencionada en el párrafo anterior (SPSS) en su última versión, de modo que se puedan obtener los valores porcentuales y graficas de los siguientes procesos: Prueba de fiabilidad a través del Alpha de Cronbach para cada variable, agrupación de variables y dimensiones de la primera variable, también conocido como baremar, tablas de frecuencia para variables y dimensiones de la primera variable, prueba de normalidad para determinar el estadígrafo a utilizar, tablas cruzadas, coeficiente de correlación y la regresión lineal para validar o negar las hipótesis de estudio.

3.7 Aspectos éticos

En el presente estudio, se citaron diversos trabajos de investigación que fueron referenciados de acuerdo a las normas APA vigentes, respetando de este modo, el derecho a la propiedad intelectual de cada autor considerado en la investigación por poseer información relevante y vinculada a las variables de estudio del presente trabajo.

Asimismo, con el fin de obtener mayor originalidad, se llevó a cabo la revisión de la similitud en la presente investigación frente a otros trabajos de investigación realizados con anterioridad mediante el programa Turnitin.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo univariado

Tabla 04.

Tabla de Frecuencias de la variable Engagement Laboral

		Engagement Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	28	27,2	27,2	27,2
	REGULAR	51	49,5	49,5	76,7
	ÓPTIMO	24	23,3	23,3	100,0
Total		103	100,0	100,0	

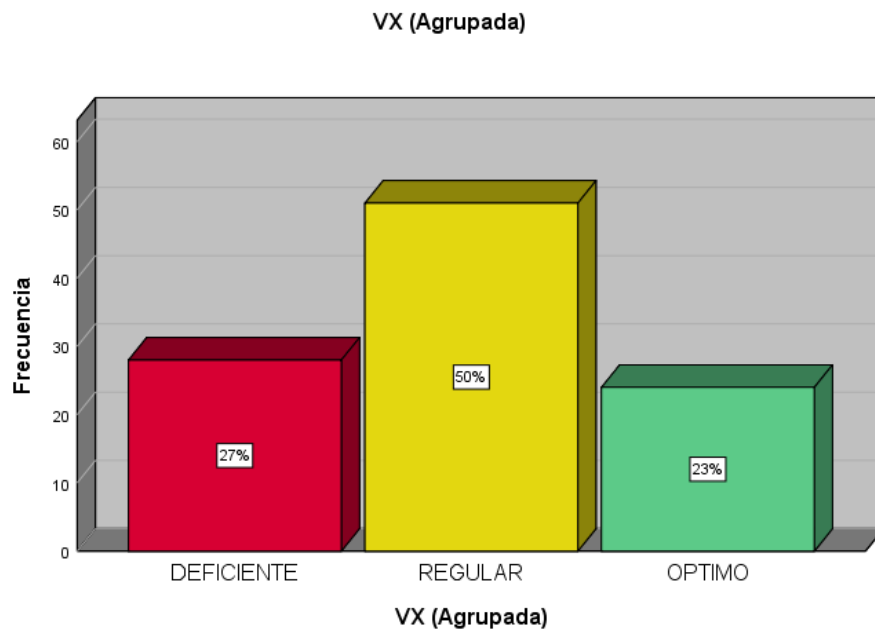


Figura 1.

Histograma de frecuencias de la variable Engagement Laboral

Nota. Conforme a la tabla 4 y la figura 1, se evidencia que del 100 % de los encuestados; el 50% indicó que el engagement laboral es regular en la organización. Sin embargo, el 27% indicó que el engagement laboral es deficiente. Asimismo, existe un 23% que percibe que el engagement laboral es óptimo.

Tabla 05.

Tabla de frecuencias de la variable Relaciones Humanas

		Relaciones Humanas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	39	37,9	37,9	37,9
	REGULAR	42	40,8	40,8	78,6
	ÓPTIMO	22	21,4	21,4	100,0
Total		103	100,0	100,0	

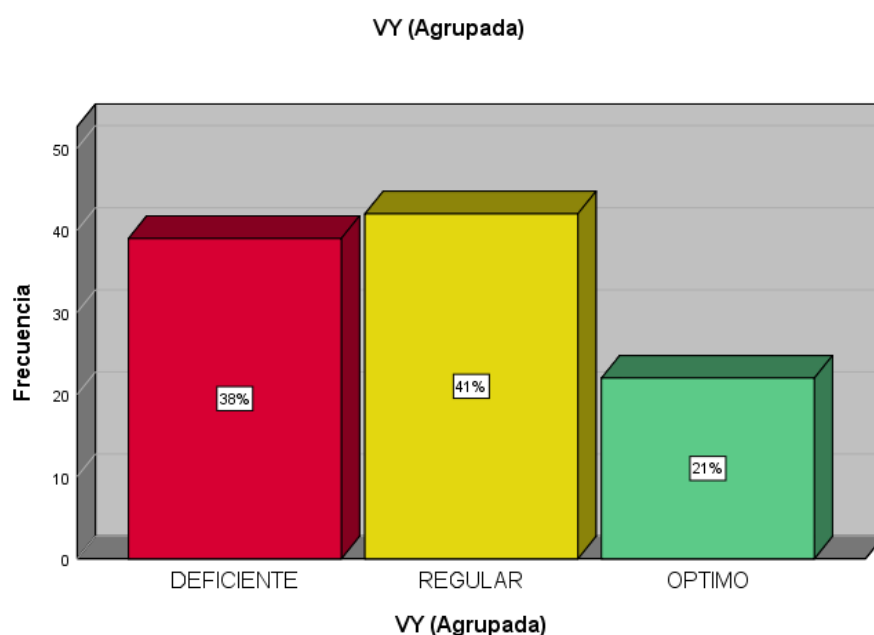


Figura 2.

Histograma de frecuencias de la variable Relaciones Humanas

Nota. Conforme a la tabla 5 y la figura 2, se evidencia que del 100 % de los encuestados; el 41% indicó que las relaciones humanas son regulares en la organización. Sin embargo, el 38% indicó que las relaciones humanas son deficientes. Asimismo, existe un 21% que percibe las relaciones humanas son óptimas.

Tabla 06.

Tabla de frecuencias de la dimensión vigor

		Vigor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	6	5,8	5,8	5,8
	REGULAR	65	63,1	63,1	68,9
	ÓPTIMO	32	31,1	31,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

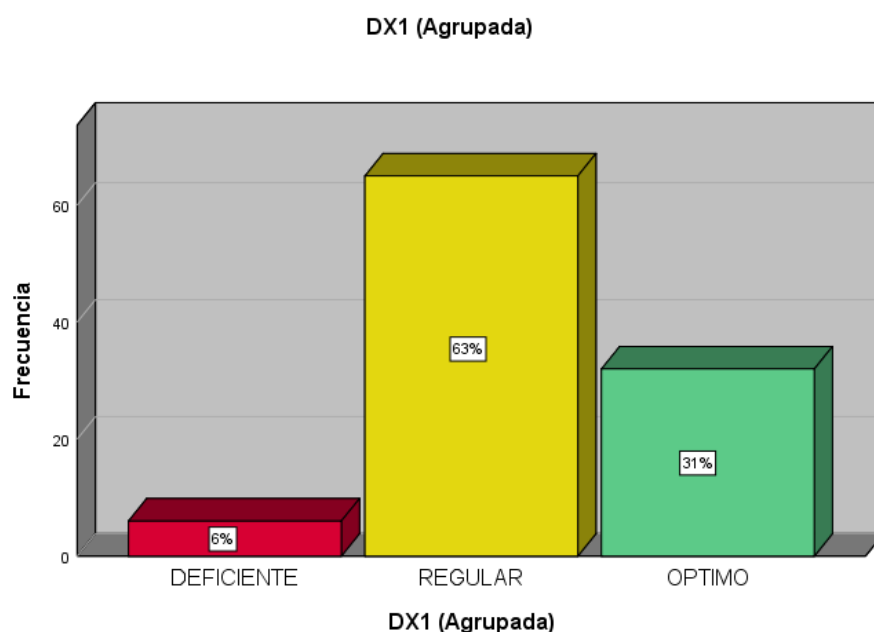


Figura 3.

Histograma de frecuencias de la dimensión vigor

Nota. Conforme a la tabla 6 y la figura 3, se evidencia que del 100 % de los encuestados; el 63% afirmó que el vigor es regular en la organización. Sin embargo, el 31% indicó que el vigor es óptimo. Asimismo, existe un 6% que percibe que el vigor es deficiente.

Tabla 07.

Tabla de frecuencias de la dimensión dedicación

		Dedicación			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DEFICIENTE	23	22,3	22,3	22,3
	REGULAR	48	46,6	46,6	68,9
	ÓPTIMO	32	31,1	31,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

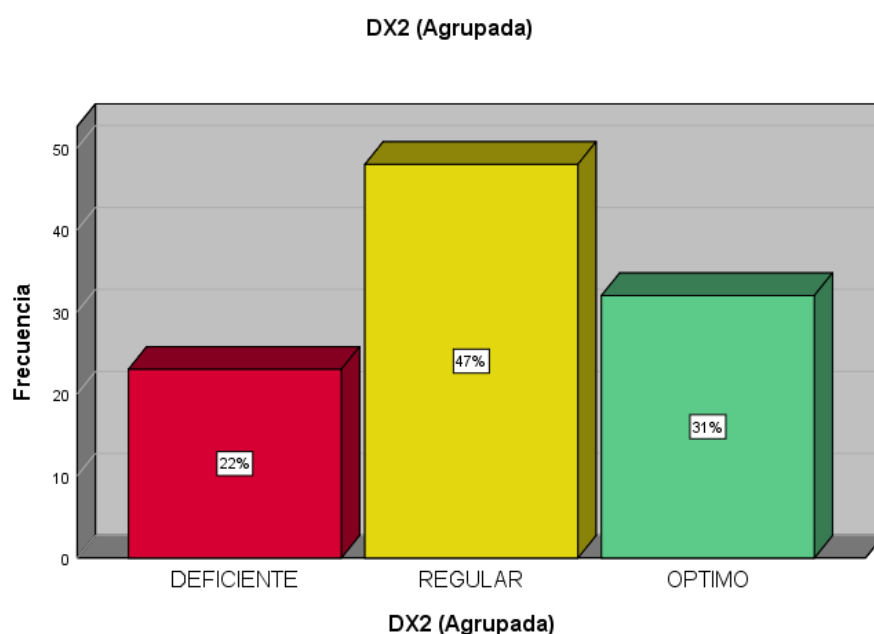


Figura 4.

Histograma de Frecuencias de la Dimensión Dedicación

Nota. Conforme a la tabla 7 y la figura 4, se evidencia que del 100 % de los encuestados; el 47% determinó que la dedicación es regular en la organización. Sin embargo, el 31% indicó que la dedicación es óptima. Asimismo, existe un 22% que percibe que la dedicación es deficiente.

Tabla 08.

Tabla de Frecuencias de la dimensión Absorción

		Absorción			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DEFICIENTE	9	8,7	8,7	8,7
	REGULAR	48	46,6	46,6	55,3
	ÓPTIMO	46	44,7	44,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

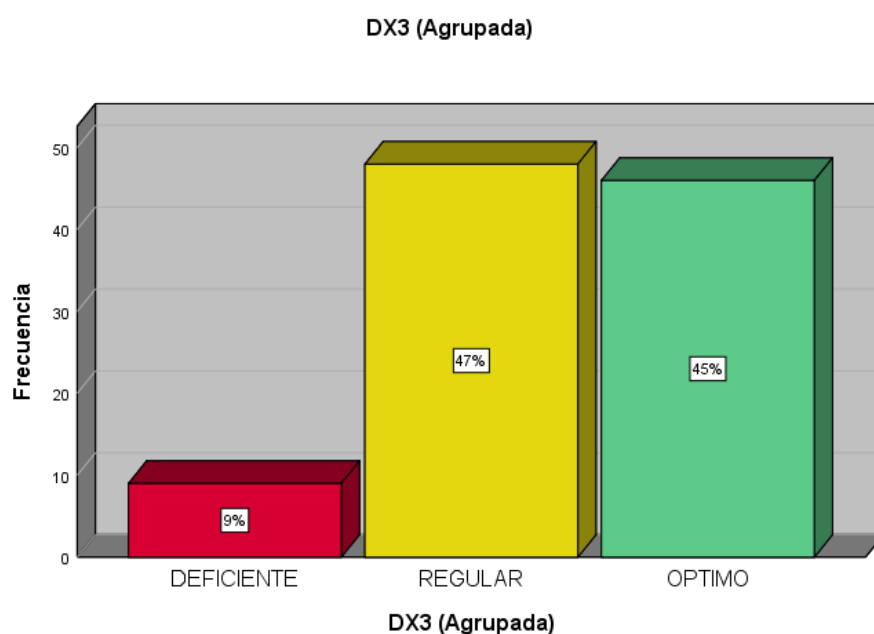


Figura 5.

Histograma de frecuencias de la dimensión Absorción

Nota. Conforme a la tabla 8 y la figura 5, se evidencia que del 100 % de los encuestados; el 47% informó que la absorción es regular en la organización. Sin embargo, el 45% indicó que la absorción es óptima. Asimismo, existe un 9% que percibe que la dedicación es deficiente.

1. Análisis descriptivo bivariada

Tabla 09.

Tabla Cruzada entre las variables Engagement Laboral y Relaciones Humanas

Tabla cruzada Engagement Laboral*Relaciones Humanas

% del total

		Relaciones Humanas			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	ÓPTIMO	
Engagement Laboral	DEFICIENTE	17,5%	8,7%	1,0%	27,2%
	REGULAR	17,5%	24,3%	7,8%	49,5%
	ÓPTIMO	2,9%	7,8%	12,6%	23,3%
Total		37,9%	40,8%	21,4%	100,0%

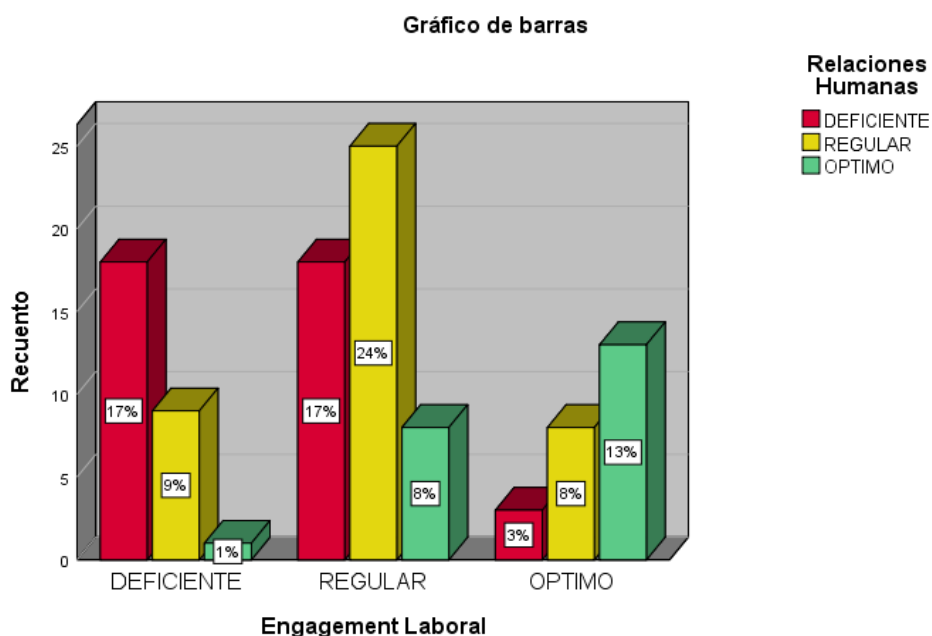


Figura 6.

Histograma del cruce de variables engagement laboral y relaciones humanas

Nota. En concordancia a lo establecido en la tabla 9 y la figura 6 se puede visualizar que del 100 % de los encuestados; el 13% indicó que el cruce de las variables engagement laboral y relaciones humanas tuvo como resultado un nivel óptimo; el 24% indicó que el cruce de las variables engagement laboral y relaciones humanas resultó en un nivel regular. No obstante, el 17% indicó que el cruce de las variables engagement laboral y relaciones humanas resultó en un nivel deficiente.

Tabla 10.

Tabla cruzada entre la dimensión Vigor y variable Relaciones Humanas

Tabla cruzada Vigor*Relaciones Humanas					
% del total		Relaciones Humanas			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	ÓPTIMO	
Vigor	DEFICIENTE	1,9%	2,9%	1,0%	5,8%
	REGULAR	28,2%	25,2%	9,7%	63,1%
	ÓPTIMO	7,8%	12,6%	10,7%	31,1%
Total		37,9%	40,8%	21,4%	100,0%

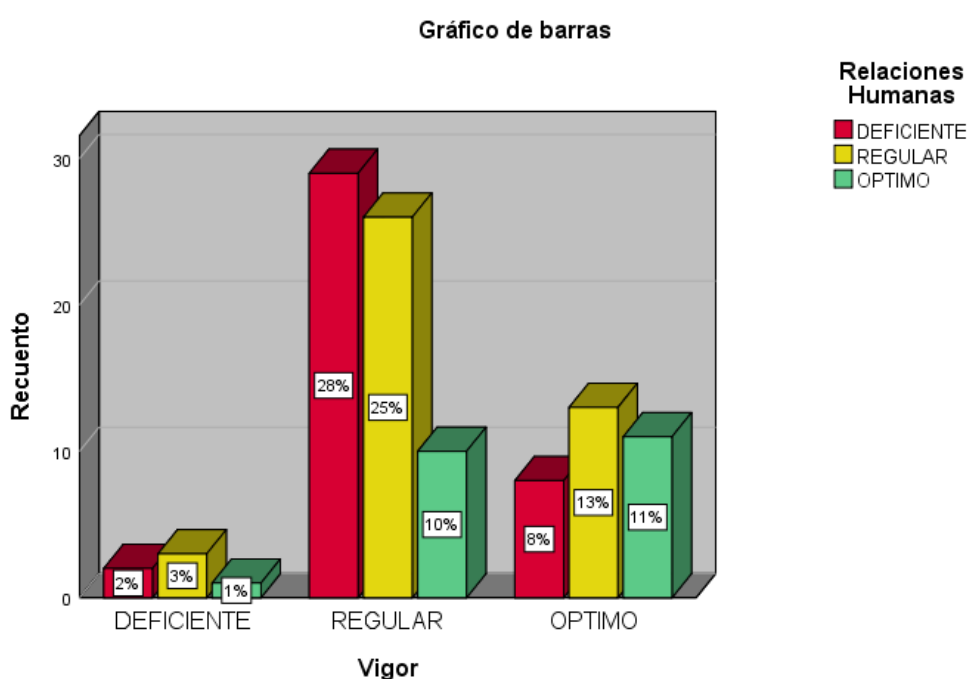


Figura 7.

Histograma del cruce de dimensión vigor y variable Relaciones Humanas

Nota. En concordancia a lo establecido en la tabla 10 y la figura 7 se puede visualizar que del 100 % de los encuestados; el 11% indicó que el cruce de la dimensión vigor y la variable relaciones humanas resultó en un nivel óptimo; el 25% indicó que el cruce de la dimensión vigor y la variable relaciones humanas resultó en un nivel regular. No obstante, el 2% indicó que el cruce de la dimensión vigor y la variable relaciones humanas resultó en un nivel deficiente.

Tabla 11.

Tabla cruzada entre la dimensión dedicación y variable relaciones humanas

Tabla cruzada Dedicación*Relaciones Humanas					
% del total		Relaciones Humanas			Total
Dedicación		DEFICIENTE	REGULAR	ÓPTIMO	
	DEFICIENTE	17,5%	3,9%	1,0%	22,3%
	REGULAR	12,6%	29,1%	4,9%	46,6%
	ÓPTIMO	7,8%	7,8%	15,5%	31,1%
Total		37,9%	40,8%	21,4%	100,0%

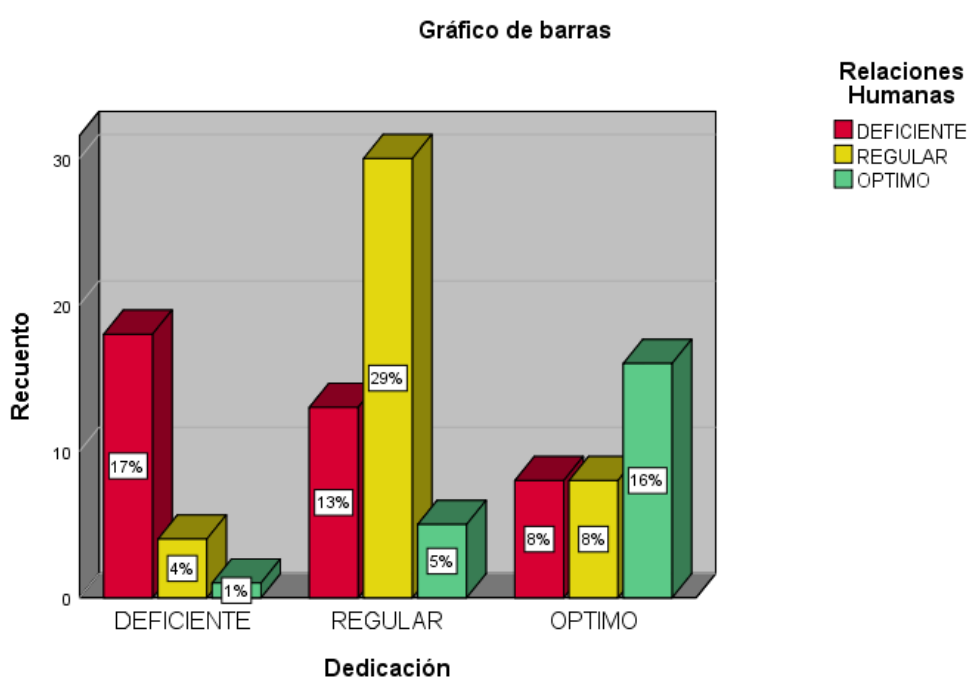


Figura 8.

Histograma del cruce de dimensión dedicación y variable relaciones humanas

Nota. En relación a lo establecido en la tabla 11 y la figura 8 se puede visualizar que del 100 % de los encuestados; el 16% indicó que el cruce de la dimensión dedicación y la variable relaciones humanas resultó en un nivel óptimo; el 29% indicó que el cruce de la dimensión dedicación y la variable relaciones humanas resultó en un nivel regular. No obstante, el 17% indicó que el cruce de la dimensión dedicación y la variable relaciones humanas resultó en un nivel deficiente.

Tabla 12.

Tabla cruzada entre la dimensión absorción y variable relaciones humanas

Tabla cruzada Absorción*Relaciones Humanas

% del total		Relaciones Humanas			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	ÓPTIMO	
Absorción	DEFICIENTE	4,9%	1,9%	1,9%	8,7%
	REGULAR	22,3%	21,4%	2,9%	46,6%
	ÓPTIMO	10,7%	17,5%	16,5%	44,7%
Total		37,9%	40,8%	21,4%	100,0%

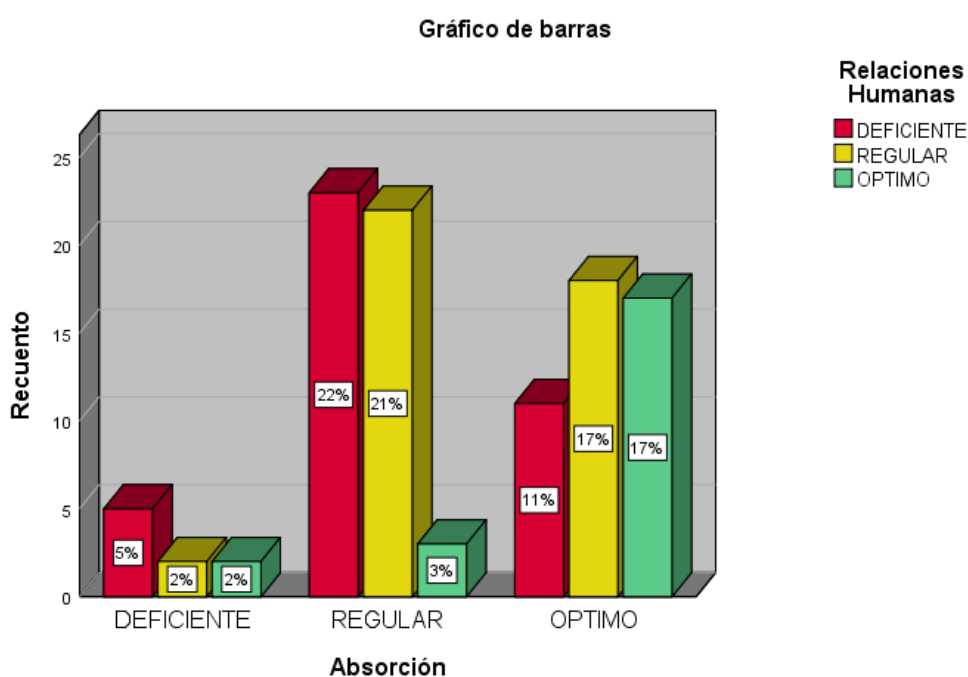


Figura 9.

Histograma del cruce de dimensión absorción y variable relaciones humanas

Nota. En concordancia a lo establecido en la tabla 12 y la figura 9, se evidencia que del 100 % de los encuestados; el 17% indicó que el cruce de la dimensión absorción y la variable relaciones humanas resultó en un nivel óptimo; el 21% indicó que el cruce de la dimensión absorción y la variable relaciones humanas resultó en un nivel regular. No obstante, el 5% indicó que el cruce de la dimensión absorción y la variable relaciones humanas resultó en un nivel deficiente.

2. Prueba de normalidad

Hipótesis estadística.

Hipótesis nula	Valor p >0.05	Los datos siguen una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor p < 0.05	Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 13.

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement Laboral	,071	103	,200	,987	103	,404
Vigor	,080	103	,109	,980	103	,115
Dedicación	,083	103	,080	,973	103	,032
Absorción	,087	103	,052	,968	103	,012
Relaciones Humanas	,087	103	,053	,966	103	,009

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En relación a la tabla 13, la prueba de normalidad para hallar la bondad de ajuste de las distribuciones para las variables engagement laboral y relaciones humanas; así como para las dimensiones vigor, dedicación y absorción, se optó por aplicar la prueba kolmogorov-smirnov al tratarse de una muestra de 103 elementos > a 30 elementos de estudio; obteniendo como resultado para las variables y dimensiones el valor p > 0.05; Ello, permite validar la hipótesis nula, aceptando que la información de las variables poseen una distribución normal. Por consiguiente, se procedió a aplicar el estadígrafo R de Pearson para examinar muestras paramétricas en el planteamiento de las hipótesis y evaluar el nivel de correlación existente entre las variables y dimensiones de la investigación.

3. Análisis Inferencial bivariada

Según Inzunza (2016) el análisis inferencial bivariada es un método de análisis estadístico en el que se expresa a través de números el grado de variación entre dos variables y de este modo, se puede conocer el efecto que posee una variable frente a otra. (p.62)

Por otro lado, Guerra *et al* (2014) mencionaron que en los análisis de datos de bivariados, frecuentemente se utilizan procedimientos estadísticos tales como tablas de frecuencia, medidas de asociación paramétrica o no paramétrica, gráficos de barras e histogramas. (p.69)

De acuerdo a Mondragon (2014) para determinar el grado de correlación entre dos o más variables de estudio, se debe observar el coeficiente de correlación del estadígrafo utilizado, valor que puede variar desde -1.0 a +1.0 (p.100).

Tabla 14.

Niveles de correlación bilateral

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

Fuente: tomado de la revista científica Movimiento científico, 8(1), p.100 Mondragon, M. (2014)

Prueba de Hipótesis General.

Hipótesis estadística

H₀ El engagement laboral no contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

H_a El engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

Tabla 15.

Prueba de hipótesis general

Correlaciones			
		Relaciones Humanas	Engagement Laboral
Correlación de Pearson	Relaciones Humanas	1,000	,543
	Engagement Laboral	,543	1,000
Sig. (unilateral)	Relaciones Humanas	.	,000
	Engagement Laboral	,000	.
N	Relaciones Humanas	103	103
	Engagement Laboral	103	103

Nota. De acuerdo a la tabla 15, mediante la aplicación de la regresión lineal se determinó que la correlación entre las variables engagement laboral y relaciones humanas es considerable al nivel 0,543 positivo; en consecuencia, se puede inferir que el engagement laboral puede contribuir al fortalecimiento de las relaciones humanas en beneficio de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.

Decisión. De acuerdo al Sig. (Bilateral)= 0.000<0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; confirmando que, el engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la universidad Enrique Guzmán y Valle.

Prueba de Hipótesis Específica 1.

Hipótesis estadística

H_0 = El vigor no contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

H_a = El vigor contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

Tabla 16.

Prueba de hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		Relaciones Humanas	Vigor
Correlación de Pearson	Relaciones Humanas	1,000	,135
	Vigor	,135	1,000
Sig. (unilateral)	Relaciones Humanas	.	,087
	Vigor	,087	.
N	Relaciones Humanas	103	103
	Vigor	103	103

Nota. De acuerdo a la tabla 16, mediante la aplicación de la regresión lineal, se determinó que la correlación entre la dimensión vigor y la variable relaciones humanas es media al nivel 0,135; en consecuencia, se puede inferir que el vigor no es un factor que posea un efecto positivo para el fortalecimiento de las relaciones humanas en beneficio de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.

Decisión. De acuerdo al Sig. (Bilateral)= 0.087>0.05 indica que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; confirmando que, el vigor no contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la universidad Enrique Guzmán y Valle.

Prueba de Hipótesis Específica 2.

Hipótesis estadística

H_0 = La dedicación no contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

H_a = La dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

Tabla 17.

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones			
		Relaciones Humanas	Dedicación
Correlación de Pearson	Relaciones Humanas	1,000	,469
	Dedicación	,469	1,000
Sig. (unilateral)	Relaciones Humanas	.	,000
	Dedicación	,000	.
N	Relaciones Humanas	103	103
	Dedicación	103	103

Nota. De acuerdo a la tabla 17, se determinó que la correlación entre la dimensión dedicación y la variable relaciones humanas es media al nivel 0,469; en consecuencia, se puede inferir que la dedicación es un factor que podría tener el efecto esperado en cuanto al fortalecimiento de las relaciones humanas en beneficio de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.

Decisión. De acuerdo al Sig. (Bilateral)= 0.001 < 0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; confirmando que, la dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la universidad Enrique Guzmán y Valle.

Prueba de Hipótesis Específica 3.

Hipótesis estadística

H₀ La absorción no contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

H_a La absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

Tabla 18.

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones			
		Relaciones Humanas	Absorción
Correlación de Pearson	Relaciones Humanas	1,000	,402
	Absorción	,402	1,000
Sig. (unilateral)	Relaciones Humanas	.	,000
	Absorción	,000	.
N	Relaciones Humanas	103	103
	Absorción	103	103

Nota. De acuerdo a la tabla 18, se determinó que la correlación entre la dimensión absorción y la variable relaciones humanas es media al nivel 0,402; en consecuencia, se puede inferir que la absorción es un factor que podría tener el efecto esperado en cuanto al fortalecimiento de las relaciones humanas en beneficio de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.

Decisión. De acuerdo al Sig. (Bilateral)= 0.000<0.05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; confirmando que, la absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la universidad Enrique Guzmán y Valle.

4. Regresión Lineal

Tabla 19.

Resumen de Engagement laboral y relaciones humanas

Resumen del modelo ^b										
Mod elo	R	R cuadrado	R ajusta do	Error estándar de la estimació n	Estadísticos de cambio					
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambi o en F	Durbin- Watson
1	,571 ^a	,327	,306	14,270	,327	16,004	3	99	,000	1,556

a. Predictores: (Constante), Absorción, Vigor, Dedicación

b. Variable dependiente: Relaciones Humanas

Nota. De acuerdo a la tabla 19, se determinó una $R^2 = 0,327$. Lo que permite inferir que existe una probabilidad de 32,7% de que la aplicación del engagement sea efectiva en cuanto al fortalecimiento de las relaciones humanas. Por lo que, se debería realizar un mayor análisis si se desea implantar el modelo del engagement por no poseer una gran probabilidad de efectividad. Por otro lado, el estadístico de Durbin-Watson indicó un valor de 1,556; que resulta cercano al valor más óptimo referente a esta prueba estadística; lo que permite inferir que si se aplica el modelo planteado en otra institución podría tener un efecto similar al obtenido en el presente estudio.

Tabla 20.

Tabla ANOVA de las variables engagement laboral y relaciones humanas

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	9777,516	3	3259,172	16,004	,000 ^b
Residuo	20160,717	99	203,644		
Total	29938,233	102			

a. Variable dependiente: Relaciones Humanas

b. Predictores: (Constante), Absorción, Vigor, Dedicación

Nota. De acuerdo a la tabla 20, se determinó un nivel de Sig.= 0,000. Lo que permite inferir que el engagement laboral es un modelo viable en cuanto a su aplicación al ubicar su nivel de significancia en un valor menor a 0.05. Es decir, trabajan dentro de los parámetros de un nivel de confianza del 95%.

Tabla 21.

Coefficientes de las dimensiones vigor, dedicación y absorción y su efecto en las relaciones humanas.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error				Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	20,853	12,760		1,634	,105	-4,467	46,173
Vigor	,314	,228	,119	1,374	,172	-,139	,766
Dedicación	,908	,214	,370	4,241	,000	,483	1,333
Absorción	,839	,214	,341	3,931	,000	,416	1,263

Nota. De acuerdo a la tabla 21, se puede ratificar lo mencionado en los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, que indicó que no resulta efectiva la aplicación del vigor al tener un nivel de significancia mayor a 0.05. De igual manera, se puede contrastar dicho resultado, visualizando los valores obtenidos en el límite inferior (-0,139) y el límite superior (0,766); De lo que se puede deducir que existe una probabilidad de que el valor sea 0. Por otro lado, se evidenció que la aplicación de las dimensiones dedicación y absorción resultan válidas en el modelo del engagement laboral.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo por finalidad determinar si el engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle. Los resultados hallados luego de recolectar información en la muestra representa por 103 trabajadores administrativos de la institución educativa, dieron como resultado inferencias investigativas que fueron contrastadas mediante la comparación de los resultados de las evidencias externas (trabajos previos) y los resultados de las evidencias internas (planteamiento del investigador). Dicha información se encuentra ubicada en las matrices de evidencias internas y externas (Ver anexo 11 y 12)

El planteamiento de la hipótesis general propuso que el engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle; teniendo como resultado en el análisis descriptivo que un 24% de los encuestados indicaron que cuando el engagement laboral es regular, las relaciones humanas también son regulares. Por otro lado, un 18% indicó que si el engagement laboral es deficiente, las relaciones humanas también son deficientes y otro 13% manifestó que cuando el engagement laboral es óptimo, las relaciones humanas también son óptimas. Asimismo, en el análisis inferencial, se determinó mediante el uso del estadígrafo r de Pearson, una correlación bilateral entre las variables engagement laboral y relaciones humanas con un valor de 0,543; indicando que el engagement contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas.

Estos resultados son coherentes con la teoría propuesta por Vásquez *et al.* (2015), quienes mencionaron que el engagement laboral otorga a los trabajadores características tales como: energía, predisposición, adaptabilidad, confianza, entre otras capacidades que ayudan a un mejor desenvolvimiento de los individuos durante el desarrollo de sus actividades. Los resultados estadísticos tanto descriptivos como inferenciales referente a la hipótesis general validan lo mencionado por el teórico en el sentido que contando con las características mencionadas por éste, se puede solidificar las relaciones humanas que se desarrollan en la institución. No obstante, es necesario indicar

que los resultados no establecen un alto grado de relación que garantice el éxito de la aplicación del engagement como solución al conflicto generado en las relaciones humanas de la organización. Pese a ello, el resultado obtenido tampoco es considerado demasiado bajo e incluso existen diversos estudios de otros investigadores con resultados similares que respaldan y garantizan lo determinado en la presente investigación.

El estudio guarda relación con lo planteado por Granados (2015) quien afirmó en su hipótesis que existe relación entre el engagement laboral y las relaciones interpersonales, dicho supuesto fue comprobado con un Rho de Spearman de 0.489 y $P= 0.000$, relación positiva media; pero que evidencia relación existente entre ambas variables siguiendo lo planteado por su teórico Seligman (2002) quien mencionó que los trabajadores con un alto nivel de engagement son optimistas, autoeficaces y son capaces de generar su propia retroalimentación. Los resultados estadísticos de este trabajo previo se asemejan fuertemente en el nivel de correlación evidenciado en la estadística inferencial en el presente estudio e indican una correlación positiva media. Asimismo, su teórico planteó características que refuerzan la importancia del engagement en el bienestar de los trabajadores.

De igual modo, Frías (2016) refuerza lo establecido en el párrafo precedente con su estudio que planteó la existencia de una relación entre el engagement y la gestión de las relaciones humanas en una organización, contrastando su planteamiento a través de la prueba estadística r de Pearson = 0.345 y $p= 0.001$; indicando que existe relación entre ambas variables; en concordancia con su teórico Mellina (2009) quien afirmó que el engagement guarda relación con un vínculo especial que posee un trabajador frente a la organización a la que pertenece, caracterizado por el compromiso voluntario de cada persona frente a las funciones que desempeña. Sus resultados estadísticos muestran una alta similitud en comparación a los resultados determinados en el presente estudio. No obstante, el teórico planteado en el trabajo previo en mención no abarca con total profundidad lo que representa el engagement laboral.

Asimismo, se citó la tesis de Gonzales (2017) en su estudio sobre el compromiso profesional y las relaciones humanas en los docentes de Junín, teniendo como

resultado una relación positiva media mediante una r de Pearson = 0.325 y $p = 0.000$, confirmando lo establecido por su teórico Schaufeli (2004) quien mencionó que un trabajador con un alto nivel de compromiso profesional muestra optimismo, adaptabilidad y autoeficacia. Sus resultados estadísticos muestran un nivel de correlación menor al anterior trabajo previo, aunque permanece dentro del rango para considerar que existe una relación positiva media en función a los niveles de correlación bilateral. (Ver anexo 13). Asimismo, el teórico planteado en el trabajo previo en mención estableció factores característicos del engagement que garantizan una mejora en las relaciones humanas. Teniendo en consideración que actuar con optimismo, tener capacidad para afrontar problemas y practicar la autoeficacia entre compañeros de trabajo, sin duda alguna impactará de manera positiva en las relaciones que estos forjen en la institución.

Por otro lado, los resultados del presente estudio, también guardan relación con la tesis de Meza (2019) quien investigó la relación entre el compromiso profesional y las relaciones humanas, obteniendo un coeficiente de correlación a través del estadígrafo r de Pearson = 0.534 y $p = 0.000$; en función a su teórico Day (2005) quien indicó que el grado de compromiso laboral se puede percibir cuando trabajar muchas horas, asumir retos laborales y mostrar un carácter abierto a las opiniones es asumido positivamente. Sus resultados estadísticos muestran una correlación por encima de los resultados obtenidos en comparación con los resultados de la presente investigación que determinan una relación positiva considerable.

En referencia al teórico planteado en este trabajo previo, existe discrepancia en un punto concreto de lo establecido por éste debido a que manifiesta que para conocer cuán comprometido está un trabajador con su institución hay que ver la cantidad de horas laboradas, ya que esto no representa a un trabajador engaged, que por lo general es eficiente y productivo con las labores encomendadas y aunque hayan situaciones en las que las horas extras de trabajo sean inevitables no tienen por qué ser recurrentes en el tiempo, ya que ello denotaría que un trabajador no tiene las capacidades para desarrollar las funciones encomendadas en el plazo determinado e incluso podría generarle grandes niveles de agotamiento o estrés laboral.

Los resultados son reforzados por la tesis de Barrantes (2019) quien planteó la existencia de una relación entre el compromiso laboral y las relaciones interpersonales en una institución educativa, dicha hipótesis fue confirmada mediante la prueba estadística r de Pearson = 0.721 y $p = 0.01$; en función a lo establecido por su teórico Gadow (2010) sobre el compromiso laboral, quien menciona que el personal comprometido está alineado a los objetivos y metas de la organización enfatizando su deseo por servir adecuadamente a la organización. Sus resultados estadísticos evidencian un nivel de similitud muy alto en comparación a los resultados determinados en la presente investigación indicando una relación mucho mayor entre las variables de estudio, esta característica diferencial puede estar explicada por la diferencia de los tamaños de muestra (40 en el trabajo previo y 103 en el presente estudio).

Asimismo, la unidad de análisis del trabajo previo solo indicó que se tomaron 40 participantes, entre los cuales pueden encontrarse personal docente y administrativo, dicho factor discrepa con la unidad de análisis del presente estudio que se basó estrictamente en contar con personal administrativo. Asimismo, el teórico planteado en el trabajo previo hace referencia a la visión de los trabajadores comprometidos en el logro de los objetivos institucional, si bien es cierto, esto es característico del engagement, dicha explicación carece de otros factores relevantes que puedan tener un sustento adecuado a lo que refiere el engagement laboral.

Finalmente, la investigación de Tejada (2017) quien estudio la relación entre el compromiso organizacional y las relaciones interpersonales en una institución educativa, probando lo planteado mediante la r de Pearson = 0.860 y $p 0.00$. Los resultados concuerdan con lo establecido por su teórico Amorós (2007) referente a que el compromiso en las organizaciones se sustenta en el nivel de lealtad e identificación que tienen una persona con su trabajo y las políticas planteadas en el mismo. Los resultados estadísticos al igual que en el anterior trabajo previo, indicaron una relación demasiado alta en comparación a los resultados obtenidos en el presente estudio. También se evidencia una gran diferencia en los tamaños de muestra (38 personas en el trabajo previo y 103 en el presente estudio) solo que a diferencia del anterior tesista, en este caso la unidad de análisis estuvo compuesta por docentes en su totalidad. Es necesario mencionar que tanto el

presente estudio como el trabajo previo se desarrollan en instituciones de naturaleza pública.

Por otro lado, si bien es cierto para una institución tanto docentes y personal administrativo son trabajadores, existen diferencias entre los regímenes a los que pertenecen y por ende, tienen diferencias en aspectos remunerativos, estabilidad laboral, grado de autonomía, entre otros. Dichos aspectos diferenciales pueden explicar la diferencia entre los resultados de ambos estudios. En consecuencia, se puede indicar que los resultados identificados en los diversos trabajos previos citados en el estudio, respaldan la hipótesis general planteada en la presente investigación, afirmando que hay una relación existente entre el engagement laboral y las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle; evidenciando que el engagement laboral aplicado correctamente en una organización genera habilidades que ayudan a fortalecer relaciones humanas en una organización.

Asimismo, se evidencia que la mayoría de trabajos previos citados en el presente estudio muestran semejanza en los valores obtenidos en sus resultados. Por otro lado, existen otros trabajos previos que denotan una mayor correlación entre las variables de estudio, situación que se explica por la diferencia en algunos puntos concretos de la metodología empleada (tamaño de muestra y unidad de análisis). Incluso, el contar con porcentajes de correlación altos en dichos estudios, evidencia que existe una mayor probabilidad de éxito en la aplicación del engagement para el fortalecimiento de las relaciones humanas.

De acuerdo a la primera hipótesis específica realizada en el presente estudio referente a si el vigor contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica; se evidenció una correlación a través de la prueba estadística r de Pearson al nivel de 0,135 y p : 0.087; discrepando con lo afirmado por el teórico Vasquez (2015) quién afirmó que el vigor es un elemento indispensable en los trabajadores por los elevados niveles de energía y la actitud resiliente de los mismos durante el desarrollo de sus labores, características que según Genao *et al.* (2015) son necesarias para el logro del fortalecimiento de las relaciones humanas entre individuos de una organización.

Si bien es cierto, el resultado del nivel de correlación obtenido no es considerable, existe semejanza con la investigación de Granados (2015) quien planteó en su estudio como primera hipótesis específica conocer si existe relación entre el vigor y las relaciones interpersonales, lo planteado fue confirmado a través de una prueba estadística Rho de Spearman al nivel del 0,415; dicho resultado guarda relación con lo afirmado por su teórico Seligman (2002) quien afirmó que el vigor implica la capacidad de contar con la energía necesaria para voluntariamente esforzarse sin sentir fatiga durante la jornada de trabajo. Por lo expuesto, se puede evidenciar que los resultados de la presente investigación y los obtenidos por el tesista citado líneas arriba, no se asemejan en cuanto al nivel de correlación, esto puede explicarse la diferencia en las pruebas estadísticas empleadas en cada estudio. Por un lado, en el presente trabajo se utilizó la r de Pearson que indica que los datos siguen una distribución normal y en el trabajo previo se empleó la prueba de Rho de Spearman, que refiere que los datos no siguen una distribución normal.

Asimismo, es necesario mencionar que lo expuesto por el teórico del presente estudio y el trabajo previo se asemejan fuertemente en el sentido de dar énfasis a la energía que posee el trabajador en esta dimensión denominada vigor. En resumen, se puede determinar que el resultado del trabajo previo citado en el presente párrafo, respalda la hipótesis específica en cuanto al planteamiento de hipótesis, pero discrepa en cuanto a los resultados estadísticos obtenidos; Ya que, los resultados del presente estudio indicaron que el vigor no ayudará a aplicar de manera efectiva el modelo del engagement laboral sobre el fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle (Ver anexo 13). En ese sentido, al evidenciar que la dimensión vigor no tendrá los resultados esperados en cuanto a su implementación, si se pretende implementar el modelo de engagement, se deberá replantear dicha dimensión y/o darle mayor énfasis a las otras dimensiones que abarcan dicha variable.

En relación a la segunda hipótesis específica referente a si la dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica. Dicho planteamiento fue confirmado a través de la prueba estadística r

de Pearson al nivel de 0,469. Afirmando que la dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas. Los resultados guardan similitud con lo afirmado por Vásquez (2015) quién afirmó que la dedicación hace referencia al entusiasmo, perseverancia a los desafíos y sentimiento de orgullo hacía la organización a la que pertenece cada individuo.

Los resultados son reforzados por el estudio de Granados (2015) quién planteó como segunda hipótesis específica la existencia de una relación entre la dedicación y las relaciones interpersonales, comprobando dicho supuesto mediante la prueba estadística rho de Spearman al nivel de 0.468; determinando de esta manera una relación positiva media. Estos resultados son concordantes con la afirmación de Mellina (2009) quien mencionó que la dedicación se caracteriza por un estado de involucramiento, entusiasmo, orgullo e inspiración en el trabajo. Ambos estudios muestran un resultado muy similar respecto al nivel de correlación obtenido indicando que existe una relación positiva media. Asimismo, se puede evidenciar gran semejanza entre lo manifestado por los teóricos de ambos estudios respecto a lo que supone la dedicación como factor relevante en busca del fortalecimiento de las relaciones en una organización.

Concordante a ello, refuerza lo mencionado la tesis de Frías (2016) quién planteó como hipótesis específica la existencia de una relación entre los recursos personales y la gestión de las relaciones humanas, confirmando una relación positiva media a través de la prueba estadística r de Pearson al nivel de 0,445; los resultados guardan semejanza con lo establecido por su teórico Mellina (2009) referente a que los recursos personales de un trabajador se miden mediante la autoeficacia, lealtad y la constante mejora en el rendimiento. En relación a lo mencionado por este tesista, se puede evidenciar que los resultados obtenidos también son muy semejantes a los indicados en el presente estudio referente a la dedicación y las relaciones humanas, lo que permite inferir un mayor grado de éxito en la aplicación de este factor como estrategia en busca de mejorar las relaciones en la institución.

En consecuencia, los resultados hallados en los trabajos previos respaldan la segunda hipótesis específica planteada en la presente investigación, determinando de esta forma que, el engagement laboral contribuye al

fortalecimiento de las relaciones humanas permitiendo inferir que aplicando correctamente lo que supone la dedicación en el engagement se podrá mejorar las relaciones humanas de la Universidad Enrique Guzmán y Valle. Asimismo, para la determinación del nivel de correlación tanto los trabajos previos como el presente estudio se utilizó el mismo estadígrafo denominado r de Pearson y poseen similitud en cuanto al nivel, diseño y corte de investigación. Por otro lado, es necesario mencionar que el resultado obtenido en el nivel de correlación respecto a la segunda hipótesis específica es el más alto comparado a las otras dos dimensiones; por lo que, se debe dar énfasis a la aplicación de esta dimensión representada por la dedicación en busca del fortalecimiento de las relaciones humanas.

En cuanto a la tercera hipótesis específica en relación a si la absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica. Se comprobó dicha hipótesis a través de la prueba estadística r de Pearson a un nivel del 0,402, evidenciando que la absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas. Dichos resultados son concordantes con lo establecido Vásquez (2015) quien mencionó que la absorción permite lograr un estado de concentración óptimo que permite fácilmente a los trabajadores estar atento a su trabajo y tener una comunicación más fluida entre compañeros de una misma organización.

Asimismo, los resultados guardan semejanza con la investigación de Granados (2015) que planteó como una de sus hipótesis específicas determinar la relación entre la absorción y las relaciones interpersonales, confirmando lo planteado mediante la prueba estadística ρ de Spearman al nivel de 0,462 afirmando que existe una relación positiva media. Ello concordante con su teórico Seligman (2002) quien manifestó que la absorción se caracteriza por un alto nivel de involucramiento y dificultad para desconectarse de sus actividades hasta que se encuentren culminadas. Los resultados de este investigador, resultan positivos y semejantes a los obtenidos en el presente estudio, aunque específicamente denotan un mayor nivel de correlación entre los fenómenos analizados. La diferencia obtenida entre el resultado del trabajo previo y el presente estudio, tal como se indicó en el párrafo referente a la primera hipótesis específica se puede

explicar por la utilización de pruebas estadísticas diferentes; por un lado, en el presente estudio se utilizó la prueba de r de Pearson, mientras que en el estudio del trabajo previo citado se utilizó la prueba ρ de Spearman.

En consecuencia, hay evidencia en los resultados del trabajo previo citado que permite indicar que existe una relación positiva entre la absorción y las relaciones humanas, permitiendo inferir que características esenciales de la absorción tales como aumentar la atención en el trabajo y contar con mayor comunicación entre compañeros de trabajo; permitirán generar una mayor solidez en las relaciones humanas de la Universidad Enrique Guzmán y Valle. Por otro lado, se debe indicar que la comparación entre el trabajo previo citado como parte de la discusión de esta tercera hipótesis específica, no puede tornarse del todo objetiva puesto a la diferencia en el uso de las pruebas estadísticas empleadas en dicho estudio a diferencia de la aplicada en la presente investigación. Ello, a su vez podría incluso generar un sesgo estadístico.

De forma general, se puede indicar que existe sustento estadístico y teórico por parte de los trabajos previos citados en el presente estudio que respaldan las hipótesis (general y específicas) planteadas en la presente investigación y que han sido validadas mediante el uso de la estadística descriptiva e inferencial en el capítulo IV del presente estudio.

No obstante, se debe mencionar que el valor obtenido en cuanto al nivel de correlación entre las variables de estudio (0,543), valor que permite inferir que el engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas estableciendo una correlación positiva considerable respecto a la efectividad del modelo planteado. Asimismo, en cuanto al análisis de la discusión de las tres hipótesis específicas planteadas en el presente informe, se debe indicar que la dimensión dedicación fue la que obtuvo un nivel de correlación mayor. Por ende, garantiza y resulta más viable la aplicación de éste factor en busca del fortalecimiento de las relaciones humanas. Referente a las dimensiones vigor y absorción que obtuvieron valores bajos a diferencia de los resultados obtenidos en otras investigaciones, se ha dado sustento a esta variación en cada uno de los párrafos en los que se ha mencionado cada trabajo previo.

VI. CONCLUSIONES

En función al análisis estadístico descriptivo e inferencial, a continuación se dictan las siguientes conclusiones:

- Primero. Según el objetivo general planteado, se determinó que el engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas. Esta afirmación se encuentra sustentada mediante los resultados estadísticos obtenidos con la aplicación de la regresión lineal que indicó un valor de $R^2 = 0,327$ y un nivel de correlación de 0,543 positivo; Por lo que, se puede inferir que existe un 33% de efectividad que el engagement tenga resultados positivos en cuanto al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El valor Sig. (Bilateral)=0,0001<0,05 señala que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; Por lo que se afirma lo planteado como hipótesis general. El resultado obtenido que no resulta ser muy significativo, puede explicarse por el valor de significancia obtenido en la dimensión vigor, que determinó el rechazo de dicha dimensión como parte del modelo del engagement sobre el fortalecimiento de las relaciones humanas.
- Segundo. En relación al primer objetivo específico, se identificó que la dimensión vigor no contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas, esto contrastado mediante los resultados estadísticos que aunque indicaron una correlación de 0,135; al aplicarse la prueba de regresión lineal, se determinó un nivel de significancia mayor a 0.05. Valor que señala que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; afirmando que el vigor no es un factor influyente que pueda tener un efecto positivo en el fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle. El resultado obtenido establece que la aplicación de dicha dimensión no resulta válida en cuanto a la aplicación para la mejora de las relaciones humanas.

Esto puede deberse a que los trabajadores perciben que el vigor no es un factor que pueda influenciar positivamente en cuanto al mejoramiento de las relaciones situadas en la organización.

Tercero. De acuerdo al segundo objetivo específico, se identificó que la dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas con un nivel de correlación de 0,469 que fue contrastada posteriormente con la prueba de regresión lineal que estableció un nivel de significancia = $0.0001 > 0.05$; Valor que permite afirmar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por lo que, se puede afirmar que la dedicación es un factor que tiene efecto sobre el fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El resultado obtenido evidencia una probabilidad de éxito regular, probablemente explicado por la percepción de los trabajadores sobre la importancia de la perseverancia y la identificación institucional; elementos claves de la dedicación como parte del engagement laboral.

Cuarto. De acuerdo al tercer objetivo específico, se identificó que la absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas con un nivel de correlación de 0,402 que fue contrastada posteriormente con la prueba de regresión lineal que estableció un nivel de significancia = $0.0001 > 0.05$; Valor que permite afirmar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por lo que, se puede indicar que la absorción es un factor que tiene efecto positivo sobre el fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El resultado establece que existe una probabilidad de 40,2% de que la implementación de la absorción sea efectivo en cuanto al fortalecimiento de las relaciones humanas. Si bien es cierto, el resultado obtenido no es muy significativo. Esto puede deberse a que se ha evidenciado que alrededor del 65% del personal administrativo supera los 50 años edad y muchos de ellos perciben la carga de trabajo no como un desafío (característica de

la absorción) sino como un factor de estrés ya que supone en muchos casos la realización de horas fuera de su jornada laboral de trabajo (no remuneradas) que por el contrario los reprime y afecta a las relaciones humanas que se desarrollen en la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Delimitadas las conclusiones de las variables de estudio, a continuación se plantean las recomendaciones propuestas en base al análisis cuantitativo:

- Primero. En base a la primera conclusión y teniendo en consideración que la institución evidencia conflictos en las relaciones humanas, es importante que se tomen medidas sobre el mejoramiento del engagement laboral en los trabajadores mediante acciones tales como: dar a conocer la importancia de las funciones de cada trabajador y mostrarles el nivel de su desempeño. Esto podría ejecutarse de la siguiente manera: a través de reuniones mensuales en las que evalúen el cumplimiento de los objetivos trazados a corto plazo por cada oficina y los resultados obtenidos por cada trabajador. Asimismo, en dicha reunión se plantearán los objetivos para el siguiente mes y llegada la próxima reunión se podrá realizar la misma dinámica. Lo mencionado tiene como finalidad, no solo entregar un sentimiento de responsabilidad y compromiso al trabajador, sino también hacer de su conocimiento las virtudes y defectos que posee en el desarrollo de sus funciones para generar un método de retroalimentación en él.
- Segundo. En relación a la segunda conclusión y teniendo en consideración que el resultado establecido para la dimensión vigor permite inferir que dicha dimensión no resulta ser válida en cuanto a su aplicación en el modelo del engagement laboral. Se recomienda no aplicar dicha dimensión puesto que los resultados han evidenciado que el vigor no necesariamente resulta ser un factor que influya en cuanto al fortalecimiento de las relaciones humanas. No obstante, si se desea implementar de todas formas, el modelo del engagement laboral en su totalidad se debe replantear lo formulado respecto al vigor ya que existe evidencia estadística que permite afirmar que dicha dimensión no tendrá el efecto esperado.
- Tercero. De acuerdo a la tercera conclusión que establece que la dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas, se

recomienda generar un programa de reconocimientos por oficina. El programa debe enfocarse en brindar reconocimiento a todos los servidores de los niveles jerárquicos. Ya que es frecuente que se felicite únicamente a la máxima autoridad de una oficina, dejando de lado a los servidores pertenecientes a la misma que apoyaron directa e indirectamente en la obtención de dicho logro y aunque existan felicitaciones internas (oficina-servidor) siempre resulta más gratificante recibir un reconocimiento de forma institucional; ya que mediante ello percibes un sentimiento mayor de identificación con la institución, en consecuencia el vínculo entre el servidor y la institución se hace mayor. El programa debe realizarse de forma anual y el criterio principal para determinar el reconocimiento al personal de una oficina debe ser en función al cumplimiento de metas planteadas en el POI (plan operativo institucional).

Cuarta. En función a la cuarta conclusión que indica que la absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas, se recomienda elaborar una dinámica a nivel institucional en la que los empleados se reúnan en grupos por unidad y oficina en círculos. Luego de ello, se colocara en cada grupo un conjunto de notas adhesivas con comentarios que permitan obtener información sobre qué acciones y/o situaciones otorgan felicidad según la percepción de cada trabajador, factores que perjudican la concentración y origen del estrés. Se pueden adicionar otras preguntas de acuerdo a la realidad de cada dependencia. La idea general es no solo tener conocimiento de los aspectos negativos y tomar acción en ellos. Sino, identificar también aquellos factores que otorgan un sentimiento de felicidad a los individuos en cada ámbito de su vida, recordando que las relaciones humanas no se limitan al contexto laboral, sino también al familiar y ambas pueden impactar tanto positiva y negativamente una a otra. Esta dinámica puede desarrollarse preferentemente de manera presencial (una vez se culmine con el retorno de los trabajadores al centro laboral) y debe realizarse al aire libre respetando los protocolos de distanciamiento

social por la coyuntura que se vive, aprovechando los amplios espacios de la institución.

REFERENCIAS

- Álava, J. (2015). *Los Secretos de la Comunicación: las claves de las Relaciones Humanas*. España: Dirección General de la Familia y el Menor.
- Amat, J. (2016) "Introducción a la regresión lineal múltiple". España. <https://es.linkedin.com/in/joaquin-amat-rodrigo?challengeId=AQFOOBWQG3UZvAAAAXap9L7iZBEhXwR8Yt2y-Fajp5WHQilfhL991ITSM8ZZe99hAJ1ZM7DBekKiyb6SgD4xQooEpANaXxXlCQ&submissionId=d451e7b3-d2ea-5416-74ed-8bd57c407029>
- Arias, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, 21(2), 81-90. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Asensi, M., Cotarelo, R., Echenique, M., Fernández, J., Oñate, P., Romero, J., y Tamayo, J. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. México: Tirant Humanidades
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.) México: Grupo Editorial Patria.
- Barrantes, M. (2019). Relación entre el compromiso laboral y las relaciones interpersonales de la Institución Educativa N° 00536 "Manuel Segundo Del Aguila Velásquez", distrito de Rioja en el año 2014. Universidad Nacional de San Martín. San Martín-Perú.
- Beltrán-Morillas, A., Valor-Segura, I., y Expósito, F. (2015). El perdón ante transgresiones en las relaciones interpersonales. *Psychosocial Intervention*, 24(2), 71-78. <https://dx.doi.org/10.1016/j.psi.2015.05.001>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). Colombia. PEARSON EDUCACIÓN.
- Caldas, M. (2017). Prevención de riesgos laborales en el sector docente. España. Solana e Hijos S.A.U.
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81-83. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n1/ms16114.pdf>
- Corona, L., Fonseca, M. y Corona, M. (2017). Algunos apuntes generales sobre el

- problema de investigación. *MediSur*, 15(3), 426-431.
<http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v15n3/ms18315.pdf>
- Deming, D. (2017). The Growing Importance of Social Skills in the Labor Market. *The Quarterly Journal of Economics*, 132 (4), 1593-1640.
<https://doi.org/10.1093/qje/qjx022>
- Díaz, E. (2016). Liderazgo, comunicación y trabajo en equipo: la tríada inseparable de una Gestión Escolar Integral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(2), 1-26.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=a160e92d-3308-45f9-98fe-2fe505e8ab54%40sdc-v-sessmgr02>
- Dubrin, A. (2014). *Relaciones humanas para el éxito profesional y personal: conceptos, aplicaciones y habilidades*. (10ma ed.). México: Pearson.
- El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. (2015). <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Espinoza Freire, Eudaldo Enrique. (2018). La hipótesis en la investigación. Mendive. *Revista de Educación*, 16(1), 122-139.
<http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Estudios coinciden en que 50 años es la edad con mayor nivel de estrés*. (2009). <https://www.latercera.com/noticia/estudios-coinciden-en-que-50-anos-es-la-edad-con-mayor-nivel-de-estres/>
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata., M., Juárez García, A., Merino Soto, C. & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Frías, M. (2016). Engagement y Gestión de las relaciones humanas del Museo de Antropología. Universidad Veracruzana. México.
- Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Perú: Universidad Continental
- Genao, M. Perez, A y Castro, R. (2014). *Relaciones Humanas*. República Dominicana: Universidad APEC.
- Gonzales, C. (2017). Compromiso Profesional Y Relaciones humanas en los Docentes de la Región Junín. Universidad Nacional del Centro del Perú. Junín-Perú.
- Granados, C. (2015). Engagement Laboral y Las Relaciones Interpersonales de la Contraloría General de la Republica. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia.
- Guerra, W., Herrera, M., Vasquez, Y., & Quintero, A. (2014). Contribución de la Estadística al análisis de variables categóricas: Aplicación del Análisis de Regresión Categórica en las Ciencias Agropecuarias. *Cuban Journal of Agricultural Science*, 23(1), 68-73. <https://www.redalyc.org/pdf/932/93231102013.pdf>
- Harju, L., Hakanen, J., & Schaufeli, W.B. (2016). Can job crafting reduce boredom and increase work engagement? A three-year cross-lagged panel study. *Journal of Vocational Behavior*, 96, 11-20. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2016.07.001>
- Hay que promocionar a los Millennials* (2018). <https://gestion.pe/economia/management-empleo/hay-promocionar-millennials-aconseja-renault-230183-noticia/>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P.(2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. España: Área de innovación y desarrollo.
- Inzunza Cazares, Santiago. (2016). Análisis de datos bivariados en un ambiente basado en applets y software dinámico. *Educación matemática*, 28(3), 61-90. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ed/v28n3/1665-5826-ed-28-03-00061.pdf>
- Kasparkova, L. Vaculik, M., Trocházka, J., & Schaufeli, W.B. (2018). Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of Workplace Behavioural Health*, 33, 43-62. <https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1441719>

- Klein, F. & Mascarenhas, A. (2016). Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental. *Revista de Administração Pública*, 50(1), 17-39. <https://dx.doi.org/10.1590/0034-7612146562>
- Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A., & Macía, M. (2014). Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 23(3), 555-562. <https://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014002010013>
- Lopez-Fernandez, C. (2015). Emotional intelligence and interpersonal relationship among nursing students. *Elsevier*, 85-86. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000030>
- Lovakov, A. V., Agadullina, E., & Schaufeli, W. (2017). Psychometric properties of the Russian version of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9). *Psychology in Russia: State of the Art*, 10(1), 145–162. <https://doi.org/10.11621/pir.2017.0111>
- Martinez, J., Gonzales, D., Duquia, R., Pereira, R., Bonamigo, R., & Bastos, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study?. *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 91(3), 326-330. <https://dx.doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254>
- Meza, K (2019). Compromiso profesional y Relaciones humanas en los Docentes del Instituto Superior Tecnológico Privado Khipu. Universidad Nacional de San Antonio Abad. Cusco-Perú.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8 (1), 98-104. <https://revmovimientocientifico.ibero.edu.co/article/view/mct.08111/645>
- Nikolova, I., Schaufeli, W., & Notelaers, G. (2019). Engaging leader – engaged employees? A cross-lagged study on employee engagement. *European Journal of Management*, 37, 772-783. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.02.004>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*.

(5ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.

- Patiung, D., Tolla, A., Anshari, A., & Dolla, A. (2015). The study of learning speaking skills based on communicative approach. *Journal of Language Teaching and Research*, 6(5), 1093-1098. <http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0605.23>
- Prado-Roman, C., Diez-Martin, F., & Blanco-Gonzalez, A. (2020). the effect of communication on the legitimacy and performance of organizations. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 22(3), 565-581. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4071>
- Rahmadani, V., Schaufeli, W., & Stouten, J. (2020), "How engaging leaders foster employees' work engagement", *Leadership & Organization Development Journal*, 41 (8), 1155-1169. <https://doi.org/10.1108/LODJ-01-2020-0014>
- Robbins, S y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17ed.). México: Pearson Educación.
- Robijn, M., Schaufeli, W., & Deprez, J. (2020). Leaders, teams and work engagement: a basic needs perspective. *Career Development International*, 25, 373-388. <https://doi.org/10.1108/CDI-06-2019-0150>
- Rotta, D., Lourenção, L., Gonsalez, E., Teixeira, P., Gazetta, C., & Pinto, M. (2019). Engagement of multi-professional residents in health. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53, 1-8. <https://dx.doi.org/10.1590/s1980-220x2018003103437>
- Schaufeli, W. (2018). Work engagement in Europe: Relations with national economy, governance and culture. *Organizational Dynamics*, 47, 99-106. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2018.01.003>
- Shimazu, A., Schaufeli, W., Kubota, K., & Kawakami, N. (2018) Is much work engagement beneficial? Linear and curvilinear effects on mental health and performance. *PLOS ONE*, 13 (12), 1-7. doi.org/10.1371/journal.pone.0208684
- Sulea, C., Van Beek, I., Sarbescu, P., Virga, D., & Schaufeli, W. (2015). Engagement, boredom, and burnout among students: Basic need satisfaction matters more than personality traits. *Learning and Individual Differences*, 42, 132-138. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lindif.2015.08.018>

- Teixeira, C., Gherardi, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-298. http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/en_administracion3.pdf
- Tejada, R. (2017). El Compromiso Organizacional y las Relaciones Interpersonales En El Personal Docente De La Institución Educativa Mateo Pumacchua Chihuantito. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa-Perú.
- Urrutia, M., Barrios, S., Gutiérrez, M., y Mayorga, M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Educación Médica Superior*, 28(3), 547-558. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v28n3/ems14314.pdf>
- Vazquez, A., Magnan, E., Pacico, J., Hutz, C., & Schaufeli, W. (2015). Adaptation and Validation of the Brazilian Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *Psico-USF*, 20(2), 207-217. <https://doi.org/10.1590/1413-82712015200202>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Engagement laboral	El engagement laboral guarda relación con una condición mental orientada de forma positiva respecto al trabajo realizado independientemente de alguna situación específica, acción u objetivo. Éste estado se encuentra dimensionado por 3 aspectos claves en su funcionamiento: El vigor, la dedicación y la absorción (Vasquez, 2015)	La variable Engagement laboral se medirá en base a sus dimensiones como son Vigor, Dedicación y Absorción que son evaluados por 15 indicadores, con los cuales se ha implementado el instrumento que es el cuestionario tipo Likert para la recopilación de datos y la obtención de información a través de la aplicación estadística SPSS versión 23.0	Vigor	Energía Persistencia Predisposición Proactividad Tiempo	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10	Ordinal El instrumento este compuesto por 60 preguntas de opción múltiple Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Casi nunca = 2 Nunca=1
			Dedicación	Motivación Entusiasmo Inspiración Orgullo Satisfacción	11-12 13-14 15-16 17-18 19-20	
			Absorción	Felicidad Compromiso Conectividad con el trabajo Carga laboral Concentración	21-22 23-24 25-26 27-28 29-30	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Relaciones Humanas	Las relaciones humanas en la sociedad se dividen en dos grupos, relaciones humanas primarias y relaciones humanas secundarias, las cuales se diferencian por poseer características intrínsecas. Mientras las relaciones humanas primarias están asociadas a las interacciones que pueda desarrollar una persona con otras explicadas por algún vínculo emocional. Mientras que las secundarias se caracterizan por las interacciones que se dan buscando obtener un beneficio de otra persona por los conocimientos que este posee. Genao (2014)	La variable Relaciones Humanas se medirá tomando en cuenta sus dimensiones como son Relaciones humanas primarias y relaciones humanas secundarias que son evaluadas por 15 indicadores, con los cuales se ha implementado el cuestionario tipo Likert para la recopilación de datos y la obtención de información a través de la aplicación estadística SPSS versión 23.0	Relaciones humanas primarias	Empatía Respeto Calidez Cultura Condiciones de trabajo Capacidad de escucha Inteligencia emocional Capacidad de dialogo	31-32 33-34 35-36 37-38 39-40 41-42 43-44 45-46	Ordinal El instrumento este compuesto por 60 preguntas de opción múltiple Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Casi nunca =2 Nunca=1
			Relaciones humanas secundarias.	Mejora continua Competencias Eficiencia Capacitaciones Ambiente laboral Resistencia al cambio Políticas internas	47-48 49-50 51-52 53-54 55-56 57-58 59-60	

Anexo 02. Instrumento de medición.

CUESTIONARIO SOBRE ENGAGEMENT LABORAL

INSTRUCCIONES: Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Me siento lleno de energía mientras trabajo	S	CS	AV	CN	N
2.	Al despertar siento muchas ganas de ir a trabajar	S	CS	AV	CN	N
3.	No me doy por vencido hasta lograr la excelencia en mis funciones	S	CS	AV	CN	N
4.	Muestro interés en la mejora continua de las actividades en mi oficina	S	CS	AV	CN	N
5.	Estoy abierto a escuchar recomendaciones	S	CS	AV	CN	N
6.	Muestro buena actitud en un eventual desplazamiento a otra área	S	CS	AV	CN	N
7.	Identifico problemas antes de que sucedan	S	CS	AV	CN	N
8.	Planteo soluciones a los conflictos que se presentan	S	CS	AV	CN	N
9.	Excedo la duración de mi jornada de trabajo	S	CS	AV	CN	N
10.	Demuestro puntualidad en mi hora ingreso y refrigerio	S	CS	AV	CN	N
11.	En mi oficina escuchan y valoran mi opinión	S	CS	AV	CN	N
12.	La compensación económica que recibo va acorde a mis funciones	S	CS	AV	CN	N
13.	Siento pasión al desarrollar mis funciones	S	CS	AV	CN	N
14.	Ante situaciones adversas, muestro buena actitud	S	CS	AV	CN	N
15.	Las actividades que realizo son relacionadas a mi formación	S	CS	AV	CN	N
16.	La confianza otorgada por el jefe, ayuda a estimular su creatividad	S	CS	AV	CN	N
17.	Mi superior resalta y valora el aporte de cada trabajador	S	CS	AV	CN	N
18.	Me siento parte del éxito de la oficina donde laboro	S	CS	AV	CN	N
19.	Me siento cómodo en el lugar donde laboro	S	CS	AV	CN	N
20.	Mi jefe se muestra conforme con mi desempeño	S	CS	AV	CN	N
21.	Soy feliz con las responsabilidades encomendadas en mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
22.	Me agrada compartir momentos festivos con mis compañeros de trabajo	S	CS	AV	CN	N
23.	Me interesa mejorar mis competencias para ser más productivo	S	CS	AV	CN	N
24.	Me siento comprometido con los objetivos de la organización	S	CS	AV	CN	N
25.	Resulta difícil desconectarme de mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
26.	Doy mi mayor atención cuando se me encomienda una labor	S	CS	AV	CN	N
27.	Siento que las horas pasan demasiado rápido en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
28.	Considero a la sobrecarga de trabajo como un desafío a cumplir	S	CS	AV	CN	N
29.	Utilizo gran concentración al momento de cumplir con mis labores	S	CS	AV	CN	N
30.	Resulta complicado enfocarse en una tarea cuando hay mucha bulla	S	CS	AV	CN	N

CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES HUMANAS

INSTRUCCIONES: Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Muestro comprensión con mis compañeros en situaciones adversas	S	CS	AV	CN	N
2.	Analizo mis acciones y como repercuten en mi entorno	S	CS	AV	CN	N
3.	Soy considerado y tolerante con mis compañeros de trabajo	S	CS	AV	CN	N
4.	Me dirijo a mis compañeros sin utilizar adjetivos calificativos	S	CS	AV	CN	N
5.	La amabilidad es un valor muy intrínseco de mi persona	S	CS	AV	CN	N
6.	Atiendo con desgano a usuarios que vienen a realizar algún tramite	S	CS	AV	CN	N
7.	Considero que la cultura de la organización favorece al logro de objetivos	S	CS	AV	CN	N
8.	Mi cultura personal se alinea con la cultura de la organización	S	CS	AV	CN	N
9.	La organización muestra importancia por la socialización del personal	S	CS	AV	CN	N
10.	El clima laboral favorece las relaciones entre el personal	S	CS	AV	CN	N
11.	Muestro buena actitud incluso ante criticas	S	CS	AV	CN	N
12.	En una conversación me enfoco en el mensaje y no en la persona	S	CS	AV	CN	N
13.	Los problemas familiares afectan mi rendimiento laboral	S	CS	AV	CN	N
14.	Cedo en mi postura cuando considero que me equivoqué	S	CS	AV	CN	N
15.	Guardo prudencia en mi forma de actuar y hablar en distintas situaciones	S	CS	AV	CN	N
16.	Muestro una postura flexible para lograr acuerdos en la organización	S	CS	AV	CN	N
17.	Dirijo mis esfuerzos en hacer cada vez mejor mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
18.	Realizo cursos de actualización sobre mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
19.	Mis habilidades son las adecuadas para cumplir con mis funciones	S	CS	AV	CN	N
20.	Considero que cualquier persona puede hacer mi trabajo	S	CS	AV	CN	N
21.	Priorizo la calidad de los trabajos que realizo	S	CS	AV	CN	N
22.	Culmino con mis actividades en menos tiempo del que me encomiendan	S	CS	AV	CN	N
23.	Asisto a todas las capacitaciones a las que soy invitado	S	CS	AV	CN	N
24.	Las capacitaciones de la institución están alineadas a mis necesidades	S	CS	AV	CN	N
25.	El clima en el que se trabaja es agradable	S	CS	AV	CN	N
26.	Una discrepancia entre compañeros genera un clima hostil	S	CS	AV	CN	N
27.	Soy una persona rígida en cuanto a su manera de trabajar	S	CS	AV	CN	N
28.	Me incomodan los cambios que supongan nuevas funciones en mi área	S	CS	AV	CN	N
29.	Siento que las normativas de la institución me perjudican	S	CS	AV	CN	N
30.	Ante algún cambio en las políticas, fomento la realización de huelgas	S	CS	AV	CN	N

Anexo 03. Matriz de consistencia.

Título	Problemas	Objetivos	Operacionalización de variable						Escalas de medición
	Problema general	Objetivo general	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	
Engagement Laboral y las Relaciones Humanas del Personal Administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, Chosica.	¿El engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la universidad Enrique Guzmán y Valle, Chosica?	Determinar si el engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas en la Universidad Enrique Guzmán y Valle, Chosica.	Engagement Laboral	Según Vasquez <i>et al.</i> (2015) el engagement guarda relación con una condición mental orientada de forma positiva respecto al trabajo realizado independientemente de alguna situación específica, acción u objetivo (p.207)	Se midió a través de un instrumento que tomo en cuenta las dimensiones de Engagement Laboral; 3 dimensiones y 9 indicadores de los cuales se obtuvieron 30 ítems en respuesta en la escala de Likert.	Vigor (Vasquez, 2015, p.207)	Energía	1	ESCALA DE LIKERT (Tipo Ordinal) 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A Veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
								2	
							Persistencia	3	
								4	
							Predisposición	5	
								6	
							Proactividad	7	
								8	
							Tiempo	9	
								10	
		11							
		12							
		13							
		14							
		15							
		16							
		17							
		18							
		19							
	20								
	21								
	22								
	23								
	24								
	25								
	26								
	27								
	28								
	29								
						Dedicación (Vasquez, 2015, p.207)	Conectividad con el trabajo	25	
							Carga laboral	27	
							Concentración	29	
	Problemas específicos	Objetivos específicos							
	¿El vigor contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la universidad Enrique Guzmán y Valle, Chosica 2019?	Determinar si el vigor contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo en la Universidad Enrique Guzmán y Valle, Chosica.							

Anexo 04.Tabla de especificaciones.

Variable 1: Engagement laboral

TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE ENGAGEMENT LABORAL							
VARIABLE	DIMENSIÓN	PESO	ÍTEMS	INDICADOR	PREGUNTAS		
Engagement Laboral	Vigor	33,33%	1,2	Energía	1. Me siento lleno de energía mientras trabajo 2. Al despertar siento muchas ganas de ir a trabajar		
			3,4	Persistencia	3. No me doy por vencido hasta lograr la excelencia en mis funciones 4. Muestro interés en la mejora continua de las actividades en mi oficina		
			5,6	Predisposición	5. Estoy abierto a escuchar recomendaciones 6. Muestro buena actitud en un eventual desplazamiento a otra área		
			7,8	Proactividad	7. Identifico problemas antes de que sucedan 8. Planteo soluciones a los conflictos que se presentan		
			9,10	Tiempo	9. Excedo la duración de mi jornada de trabajo 10. Demuestro puntualidad en mi hora ingreso y refrigerio		
			Dedicación	33,33%	11,12	Motivación	11. En mi oficina escuchan y valoran mi opinión 12. La compensación económica que recibo va acorde a mis funciones
					13,14	Entusiasmo	13. Siento pasión al desarrollar mis funciones 14. Ante situaciones adversas, muestro buena actitud
					15,16	Inspiración	15. Las actividades que realizo son relacionadas a mi formación 16. La confianza otorgada por el jefe, ayuda a estimular mi creatividad
					17,18	Orgullo	17. Mi superior resalta y valora el aporte de cada trabajador 18. Me siento parte del éxito de la oficina donde laboro
					19,20	Satisfacción	19. Me siento cómodo en el lugar donde laboro 20. Mi jefe se muestra conforme con mi desempeño
	Absorción	33,33%			21,22	Felicidad	21. Soy feliz con las responsabilidades encomendadas en mi trabajo 22. Me agrada compartir momentos festivos con mis compañeros de trabajo
			23,24	Compromiso	23. Me interesa mejorar mis competencias para ser mas productivo 24. Me siento comprometido con los objetivos de la organización		
			25,26	Conectividad con el trabajo	25. Resulta difícil desconectarme de mi trabajo 26. Doy mi mayor atención cuando se me encomienda una labor		
			27,28	Carga laboral	27. Siento que las horas pasan demasiado rápido en el trabajo 28. Considero a la sobrecarga de trabajo como un desafío a cumplir		
			29,30	Concentración	29. Utilizo gran concentración al momento de cumplir con mis labores 30. Resulta complicado enfocarse en una tarea cuando hay mucha bulla		

Variable 2: Relaciones humanas

TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA VARIABLE RELACIONES HUMANAS							
VARIABLE	DIMENSIÓN	PESO	ÍTEMS	INDICADOR	PREGUNTAS		
Relaciones Humanas	Relaciones Humanas Primarias	53,33%	1,2	Empatía	1. Muestro comprensión con mis compañeros en situaciones adversas 2. Analizo mis acciones y como repercuten en mi entorno		
			3,4	Respeto	3. Soy considerado y tolerante con mis compañeros de trabajo 4. Me dirijo a mis compañeros sin utilizar adjetivos calificativos		
			5,6	Calidez	5. La amabilidad es un valor muy intrínseco de mi persona 6. Atiendo con desgano a usuarios que vienen a realizar algún tramite		
			7,8	Cultura	7. Considero que la cultura de la organización favorece al logro de objetivos 8. Mi cultura personal se alinea con la cultura de la organización		
			9,10	Condiciones de trabajo	9. La organización muestra importancia por la socialización del personal 10. El clima laboral favorece las relaciones entre el personal		
			11,12	Capacidad de escucha	11. Muestro buena actitud incluso ante criticas 12. En una conversación me enfoco en el mensaje y no en la persona		
			13,14	Inteligencia emocional	13. Los problemas familiares afectan mi rendimiento laboral 14. Cedo en mi postura cuando considero que me equivoqué		
			15,16	Capacidad de dialogo	15. Guardo prudencia en mi forma de actuar y hablar en distintas situaciones 16. Muestro una postura flexible para lograr acuerdos en la organización		
			Relaciones Humanas Secundarias	47,66%	17,18	Mejora continua	17. Dirijo mis esfuerzos en hacer cada vez mejor mi trabajo 18. Realizo cursos de actualización sobre mi trabajo
					19,20	Competencias	19. Mis habilidades son las adecuadas para cumplir con mis funciones 20. Considero que cualquier persona puede hacer mi trabajo
					21,22	Eficiencia	21. Priorizo la calidad de los trabajos que realizo 22. Culmino con mis actividades en menos tiempo del que me encomiendan
					23,24	Capacitaciones	23. Asisto a todas las capacitaciones a las que soy invitado 24. Las capacitaciones de la institución están alineadas a mis necesidades
					25,26	Ambiente laboral	25. El clima en el que se trabaja es agradable 26. Una discrepancia entre compañeros genera un clima hostil
					27,28	Resistencia al cambio	27. Soy una persona rígida en cuanto a su manera de trabajar 28. Me incomodan los cambios que supongan nuevas funciones en mi área
	29,30	Políticas internas			29. Siento que las normativas de la institución me perjudican 30. Ante algún cambio en las políticas, fomento la realización de huelgas		

Anexo 05. Validación de jueces.

Validación de 1° experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Engagement Laboral

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Variable 1: Engagement Laboral														
Dimensión 1: Vigor														
Energía														
1	Me siento lleno de energía mientras trabajo				/				/				/	
2	Al despertar siento muchas ganas de ir a trabajar				/				/				/	
Persistencia														
3	No me doy por vencido hasta lograr la excelencia en mis funciones				/				/				/	
4	Muestro interés en la mejora continua de las actividades en mi oficina				/				/				/	
Predisposición														
5	Estoy abierto a escuchar recomendaciones				/				/				/	
6	Muestro buena actitud en un eventual desplazamiento a otra área				/				/				/	
Proactividad														
7	Identifico problemas antes de que sucedan				/				/				/	
8	Planteo soluciones a los conflictos que se presentan				/				/				/	
Tiempo														
9	Excedo la duración de mi jornada de trabajo				/				/				/	
10	Demuestro puntualidad en mi hora ingreso y refrigerio				/				/				/	
Dimensión 2: Dedicación														
Motivación														
11	En mi oficina escuchan y valoran mi opinión				/				/				/	
12	La compensación económica que recibo va acorde a mis funciones				/				/				/	
Entusiasmo														
13	Siento pasión al desarrollar mis funciones				/				/				/	
14	Ante situaciones adversas, muestro buena actitud				/				/				/	
Inspiración														
15	Las actividades que realizo son relacionadas a mi formación				/				/				/	
16	La confianza otorgada por el jefe, ayuda a estimular su creatividad				/				/				/	
Orgullo														
17	Mi superior resalta y valora el aporte de cada trabajador				/				/				/	
18	Me siento parte del éxito de la oficina donde laboro				/				/				/	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Relaciones Humanas

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 2: Relaciones Humanas													
	Dimensión 1: Relaciones Humanas Primarias													
	Empatía													
1	Muestro comprensión con mis compañeros en situaciones adversas				/				/				/	
2	Analizo mis acciones y como repercuten en mi entorno				/				/				/	
	Respeto													
3	Soy considerado y tolerante con mis compañeros de trabajo				/				/				/	
4	Me dirijo a mis compañeros sin utilizar adjetivos calificativos				/				/				/	
	Calidez													
5	La amabilidad es un valor muy intrínseco de mi persona				/				/				/	
6	Atiendo con desgano a usuarios que vienen a realizar algún trámite				/				/				/	
	Cultura													
7	Considero que la cultura de la organización favorece al logro de objetivos				/				/				/	
8	Mi cultura personal se alinea con la cultura de la organización				/				/				/	
	Condiciones de trabajo													
9	La organización muestra importancia por la socialización del personal				/				/				/	
10	El clima laboral favorece las relaciones entre el personal				/				/				/	
	Capacidad de escucha													
11	Muestro buena actitud incluso ante críticas				/				/				/	
12	En una conversación me enfoco en el mensaje y no en la persona				/				/				/	
	Inteligencia emocional													
13	Los problemas familiares afectan mi rendimiento laboral				/				/				/	
14	Cedo en mi postura cuando considero que me equivoqué				/				/				/	
	Capacidad de diálogo													
15	Guardo prudencia en mi forma de actuar y hablar en distintas situaciones				/				/				/	
16	Muestro una postura flexible para lograr acuerdos en la organización				/				/				/	
	Dimensión 2: Relaciones Humanas Secundarias													
	Mejora continua													
17	Dirijo mis esfuerzos en hacer cada vez mejor mi trabajo				/				/				/	
18	Realizo cursos de actualización sobre mi trabajo				/				/				/	

Validación de 2° experto



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Engagement Laboral

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Variable 1: Engagement Laboral														
Dimensión 1: Vigor														
Energía														
1	Me siento lleno de energía mientras trabajo				/				/				/	
2	Al despertar siento muchas ganas de ir a trabajar				/				/				/	
Persistencia														
3	No me doy por vencido hasta lograr la excelencia en mis funciones				/				/				/	
4	Muestro interés en la mejora continua de las actividades en mi oficina				/				/				/	
Predisposición														
5	Estoy abierto a escuchar recomendaciones				/				/				/	
6	Muestro buena actitud en un eventual desplazamiento a otra área				/				/				/	
Proactividad														
7	Identifico problemas antes de que sucedan				/				/				/	
8	Planteo soluciones a los conflictos que se presentan				/				/				/	
Tiempo														
9	Excedo la duración de mi jornada de trabajo				/				/				/	
10	Demuestro puntualidad en mi hora ingreso y refrigerio				/				/				/	
Dimensión 2: Dedicación														
Motivación														
11	En mi oficina escuchan y valoran mi opinión				/				/				/	
12	La compensación económica que recibo va acorde a mis funciones				/				/				/	
Entusiasmo														
13	Siento pasión al desarrollar mis funciones				/				/				/	
14	Ante situaciones adversas, muestro buena actitud				/				/				/	
Inspiración														
15	Las actividades que realizo son relacionadas a mi formación				/				/				/	
16	La confianza otorgada por el jefe, ayuda a estimular su creatividad				/				/				/	
Orgullo														
17	Mi superior resalta y valora el aporte de cada trabajador				/				/				/	
18	Me siento parte del éxito de la oficina donde laboro				/				/				/	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Relaciones Humanas

N°	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 2: Relaciones Humanas													
	Dimensión 1: Relaciones Humanas Primarias													
	Empatía													
1	Muestro comprensión con mis compañeros en situaciones adversas				/				/				/	
2	Analizo mis acciones y como repercuten en mi entorno				/				/				/	
	Respeto													
3	Soy considerado y tolerante con mis compañeros de trabajo				/				/				/	
4	Me dirijo a mis compañeros sin utilizar adjetivos calificativos				/				/				/	
	Calidez													
5	La amabilidad es un valor muy intrínseco de mi persona				/				/				/	
6	Atiendo con desgano a usuarios que vienen a realizar algún trámite				/				/				/	
	Cultura													
7	Considero que la cultura de la organización favorece al logro de objetivos				/				/				/	
8	Mi cultura personal se alinea con la cultura de la organización				/				/				/	
	Condiciones de trabajo													
9	La organización muestra importancia por la socialización del personal				/				/				/	
10	El clima laboral favorece las relaciones entre el personal				/				/				/	
	Capacidad de escucha													
11	Muestro buena actitud incluso ante críticas				/				/				/	
12	En una conversación me enfoco en el mensaje y no en la persona				/				/				/	
	Inteligencia emocional													
13	Los problemas familiares afectan mi rendimiento laboral				/				/				/	
14	Cedo en mi postura cuando considero que me equivoqué				/				/				/	
	Capacidad de diálogo													
15	Guardo prudencia en mi forma de actuar y hablar en distintas situaciones				/				/				/	
16	Muestro una postura flexible para lograr acuerdos en la organización				/				/				/	
	Dimensión 2: Relaciones Humanas Secundarias													
	Mejora continua													
17	Dirijo mis esfuerzos en hacer cada vez mejor mi trabajo				/				/				/	
18	Realizo cursos de actualización sobre mi trabajo				/				/				/	

Anexo 06. Detalle de resultados de la V-AIKEN.

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 13	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 14	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 17	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Válido

Anexo 07. Detalle de confiabilidad – Variable 01 y 02.

Alpha de Cronbach para la variable Engagement Laboral

		N	%
Casos	Válido	103	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	103	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	30

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me siento lleno de energía mientras trabajo	108,15	156,773	,186	,780
2. Al despertar siento muchas ganas de ir a trabajar	108,16	157,113	,170	,781
3. No me doy por vencido hasta lograr la excelencia en mis funciones	107,88	157,182	,169	,781
4. Muestro interés en la mejora continua de las actividades en mi oficina	107,93	159,868	,065	,787
5. Estoy abierto a escuchar recomendaciones	107,71	155,012	,257	,777
6. Muestro buena actitud en un eventual desplazamiento a otra área	108,35	152,779	,300	,775
7. Identifico problemas antes de que sucedan	107,90	159,147	,123	,783
8. Planteo soluciones a los conflictos que se presentan	108,17	158,669	,100	,785
9. Excedo la duración de mi jornada de trabajo	108,29	151,601	,336	,773
10. Demuestro puntualidad en mi hora ingreso y refrigerio	107,69	152,530	,355	,773
11. En mi oficina escuchan y valoran mi opinión	107,97	150,480	,355	,772
12. La compensación económica que recibo va acorde a mis funciones	108,14	152,197	,291	,776
13. Siento pasión al desarrollar mis funciones	107,81	147,119	,477	,766
14. Ante situaciones adversas, muestro buena actitud	108,13	146,641	,522	,764
15. Las actividades que realizo son relacionadas a mi formación	107,83	150,773	,393	,771

16. La confianza otorgada por el jefe, ayuda a estimular su creatividad	107,71	150,738	,416	,770
17. Mi superior resalta y valora el aporte de cada trabajador	107,88	150,182	,403	,770
18. Me siento parte del éxito de la oficina donde laboro	107,58	152,520	,395	,771
19. Me siento cómodo en el lugar donde laboro	107,83	155,597	,226	,779
20. Mi jefe se muestra conforme con mi desempeño	107,41	154,381	,378	,773
21. Soy feliz con las responsabilidades encomendadas en mi trabajo	107,54	155,584	,270	,777
22. Me agrada compartir momentos festivos con mis compañeros de trabajo	107,83	148,237	,473	,767
23. Me interesa mejorar mis competencias para ser más productivo	107,49	148,840	,503	,766
24. Me siento comprometido con los objetivos de la organización	107,51	158,017	,184	,780
25. Resulta difícil desconectarme de mi trabajo	107,83	156,322	,209	,779
26. Doy mi mayor atención cuando se me encomienda una labor	107,39	157,122	,210	,779
27. Siento que las horas pasan demasiado rápido en el trabajo	108,05	157,204	,152	,782
28. Considero a la sobrecarga de trabajo como un desafío a cumplir	107,77	155,475	,272	,777
29. Utilizo gran concentración al momento de cumplir con mis labores	107,52	158,252	,154	,781
30. Resulta complicado enfocarse en una tarea cuando hay mucha bulla	108,47	148,859	,339	,773

Alpha de Cronbach para la variable Relaciones Humanas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	103	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	103	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
31. Muestro comprensión con mis compañeros en situaciones adversas	94,66	276,383	,511	,895
32. Analizo mis acciones y como repercuten en mi entorno	94,49	279,703	,397	,897
33. Soy considerado y tolerante con mis compañeros de trabajo	94,59	287,577	,144	,901
34. Me dirijo a mis compañeros sin utilizar adjetivos calificativos	95,06	283,899	,238	,899
35. La amabilidad es un valor muy intrínseco de mi persona	94,91	276,139	,468	,895
36. Atiendo con desgano a usuarios que vienen a realizar algún tramite	95,80	271,576	,424	,897
37. Considero que la cultura de la organización favorece al logro de objetivos	94,63	274,490	,460	,896
38. Mi cultura personal se alinea con la cultura de la organización	95,15	266,832	,556	,894
39. La organización muestra importancia por la socialización del personal	95,20	274,419	,475	,895
40. El clima laboral favorece las relaciones entre el personal	95,33	265,008	,659	,891
41. Muestro buena actitud incluso ante criticas	94,94	282,095	,354	,897
42. En una conversación me enfoco en el mensaje y no en la persona	95,09	280,198	,308	,898
43. Los problemas familiares afectan mi rendimiento laboral	95,14	282,236	,253	,900
44. Cedo en mi postura cuando considero que me equivoqué	95,16	278,505	,375	,897
45. Guardo prudencia en mi forma de actuar y hablar en distintas situaciones	95,13	279,680	,313	,898

46. Muestro una postura flexible para lograr acuerdos en la organización	94,94	279,428	,393	,897
47. Dirijo mis esfuerzos en hacer cada vez mejor mi trabajo	94,84	281,172	,335	,898
48. Realizo cursos de actualización sobre mi trabajo	95,06	277,330	,436	,896
49. Mis habilidades son las adecuadas para cumplir con mis funciones	94,92	271,033	,535	,894
50. Considero que cualquier persona puede hacer mi trabajo	95,47	271,643	,607	,893
51. Priorizo la calidad de los trabajos que realizo	94,81	274,197	,497	,895
52. Culmino con mis actividades en menos tiempo del que me encomiendan	95,18	277,230	,435	,896
53. Asisto a todas las capacitaciones a las que soy invitado	94,86	270,883	,658	,892
54. Las capacitaciones de la institución están alineadas a mis necesidades	95,05	266,341	,643	,892
55. El clima en el que se trabaja es agradable	95,15	268,243	,696	,891
56. Una discrepancia entre compañeros genera un clima hostil	94,78	284,293	,252	,899
57. Soy una persona rígida en cuanto a su manera de trabajar	95,45	264,073	,652	,892
58. Me incomodan los cambios que supongan nuevas funciones en mi área	95,51	264,468	,627	,892
59. Siento que las normativas de la institución me perjudican	95,50	272,782	,454	,896
60. Ante algún cambio en las políticas, fomento la realización de huelgas	96,19	274,962	,407	,897

Anexo 08. Base de datos – Variables de estudio.

Base de datos – Engagement Laboral

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface with a data view of 28 rows and 72 columns. The columns are labeled V1 through V72. The first 71 columns (V1-V71) contain numerical data, and the last three columns (V72-V74) contain categorical data labeled D1, D2, D3, V1, and V49. The data rows contain values ranging from 1 to 5, with some missing values indicated by empty cells.

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43	V44	V45	V46	V47	V48	V49	D1	D2	D3	V1	V49
1	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	2	43	39	43	124																					
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	3	2	49	48	39	136																	
3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	44	34	38	116																					
4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	42	42	44	128																					
5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	46	50	139																						
6	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	2	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	43	39	42	124																			
7	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	48	45	44	137																					
8	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	46	46	46	135																				
9	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	6	5	5	3	40	39	38	117																						
10	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	41	33	36	110																					
11	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	38	36	38	112																						
12	4	3	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	39	40	39	124																						
13	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	41	41	42	124																					
14	5	5	5	5	5	3	3	5	2	5	1	1	5	5	1	1	3	3	3	5	3	5	3	3	5	1	3	5	1	43	28	34	105																					
15	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	33	29	33	95																					
16	3	3	4	3	3	5	4	3	2	4	3	4	2	5	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	1	32	33	31	96																					
17	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	36	30	34	100																						
18	3	3	4	4	4	3	4	4	2	5	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	5	4	3	35	31	36	103																					
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	33	31	34	99																					
20	2	5	4	2	4	2	4	4	3	1	3	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31	40	49	120																					
21	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	4	3	4	2	4	5	3	3	1	3	5	3	42	39	32	115																						
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	5	2	2	1	3	3	4	50	48	30	129																						
23	5	3	5	3	3	3	3	2	4	4	5	2	3	3	1	4	2	2	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	35	31	45	111																						
24	5	1	2	1	2	4	3	1	1	1	5	2	2	1	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	21	37	42	100																						
25	5	4	2	2	5	2	1	2	2	5	1	5	5	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	38	49	119																						
26	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	41	37	30	100																						
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	3	3	4	1	4	1	59	47	27	124																						
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	31	30	95																						

Anexo 09. Evidencias.

CUADRO N° 01 - ROTACION DE PERSONAL (RENUNCIAS VOLUNTARIAS)		
PERSONAL SEGÚN SU CONTRATO	2018	2019
NOMBRADO	-	3
CONTRATO A PLAZO FIJO	2	7
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS	6	15
TOTAL DE RENUNCIAS EN EL AÑO	8	25

CUADRO N° 02 - ABSENTISMO LABORAL 2018 - 2019		
TRABAJADORES SEGÚN MODALIDAD	2018	2019
PERSONAL NOMBRADO (280)	116	158
CONTRATO A PLAZO FIJO (69)	23	43
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS (92)	20	34
TOTAL	159	235

* Para la elaboración del cuadro, se ha tomado en cuenta las faltas injustificadas.

CUADRO N° 03 - DESPLAZAMIENTO DE PERSONAL SEGÚN MODALIDAD - 2019	Total
PERSONAL NOMBRADO	67
CONTRATO A PLAZO FIJO	22
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS	25
TOTAL	114



CUADRO N° 04 - DETALLE DE PERSONAL CON EDAD AVANZADA	Total
PERSONAL ADMINISTRATIVO GENERAL	382
PERSONAL MAYOR A 50 AÑOS	249 (65%)
PERSONAL MENOR A 50 AÑOS	133 (35%)

Anexo 10. Autorización de la Institución.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
"Alma Máter del Magisterio Nacional"



OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

La Cantuta, 26 de mayo del 2020

CARTA N° 073-2020-ORH-UNE

Señor
Aquino Puga Eyson Nilton
Presente.-

ASUNTO: Autorización para el desarrollo de investigación

Me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y manifestarle que en atención a su solicitud, se le autoriza desarrollar su investigación titulada: "Engagement Laboral y su incidencia en las relaciones humanas del personal Administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2019" así como aplicar encuestas bajo la modalidad virtual para fines estrictamente académicos.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

Lic. Daniel F. Córdova Pacheco
Director (a)

TRABAJO REMOTO

Adjunto () fotos
c.c.
Archivo

Anexo 11. Matriz de evidencias externas.

Autor	Hipótesis	Resultado
Granados (2015)	Existe relación entre el engagement laboral y las relaciones interpersonales de la contraloría general de la república.	Coeficiente de correlación Spearman = 0.489 Sig. (bilateral) = 0.000
Frías (2016)	Hay relación entre el engagement y la gestión de las relaciones humanas en el museo de antropología de la universidad veracruzana.	Coeficiente de correlación Pearson = 0.345 Sig. (bilateral) = 0.001
Meza (2019)	Existe relación entre el compromiso profesional y las relaciones humanas en los docentes del instituto superior tecnológico privado khipu.	Coeficiente de correlación Pearson = 0.534 Sig. (bilateral) = 0,000
Tejada (2017)	Existe relación entre el compromiso organizacional y las relaciones interpersonales en el personal docente de la institución educativa mateo pumacahua.	Coeficiente de correlación Pearson = 0.860 Sig. (bilateral) = 0,000
Gonzales (2017)	Existe relación entre el compromiso profesional y las relaciones humanas en los docentes de Junín.	Coeficiente de correlación Pearson = 0.325 Sig. (bilateral) = 0,000
Barrantes (2019)	Existe relación entre el compromiso laboral y las relaciones interpersonales de la institución educativa N° 00536 "Manuel Segundo del Águila Velasquez".	Coeficiente de correlación Pearson = 0.721 Sig. (bilateral) = 0,01

Anexo 12. Matriz de evidencias internas.

Planteamiento	Hipótesis	Resultado
Hipótesis general	El engagement laboral contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.	Coefficiente de correlación Pearson = 0,543 Sig. (bilateral) = 0,001
Hipótesis específica 1	El vigor contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.	Coefficiente de correlación Pearson = 0,135 Sig. (bilateral) = 0,087
Hipótesis específica 2	La dedicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.	Coefficiente de correlación Pearson = 0,469 Sig. (bilateral) = 0,001
Hipótesis específica 3	El absorción contribuye al fortalecimiento de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Enrique Guzmán y Valle.	Coefficiente de correlación Pearson = 0,402 Sig. (bilateral) = 0,001



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, AQUINO PUGA EYSON NILTON, HERNANDEZ VALENZUELA ESTHER CECILIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ENGAGEMENT LABORAL Y LAS RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, CHOSICA", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ESTHER CECILIA HERNANDEZ VALENZUELA DNI: 77420959 ORCID 0000-0003-2821-0117	Firmado digitalmente por: ECHERNANDEZV el 11-12-2020 15:21:32
EYSON NILTON AQUINO PUGA DNI: 77269058 ORCID 0000-0001-8899-7789	Firmado digitalmente por: EAQUINOPG el 11-12-2020 10:59:55

Código documento Trilce: TRI - 0079955

