



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**

**Engagement laboral y su relación con el desempeño Laboral de los
Trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de
escritorio - Ate, 2022**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de
Negocios Globales**

AUTORA

**Thomas Santa Ana, Pilar Teresa
(ORCID: 0009-0000-7414-4443)**

ASESORA

**Avila Bolivar, Luisa Adriana
(ORCID: 0000-0002-4746-5644)**

**Lima, Perú
2023**

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Thomas Santa Ana, Pilar Teresa

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 48057068

Datos de asesora

Avila Bolivar, Luisa Adriana

Tipo de documento de identidad de la ASESORA: DNI

Número de documento de identidad de la ASESORA: 09868123

Datos del jurado

JURADO 1: Escalante Flores Jorge Luis, DNI: 09390378, ORCID: 0000-0002-4942-5283

JURADO 2: Minchola Guardia Renzo Daniel, DNI: 45614158, ORCID: 0000-0003-2944-8207

JURADO 3: Mendez Vicuña Carlos Alberto, DNI: 07128084, ORCID: 0000-0001-7809-5781

JURADO 4: Barrueto Pérez Moníca Elena, DNI: 07601897, ORCID: 0000-0002-3111-986X

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

Declaración Jurada de Originalidad

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Pilar Teresa Thomas Santa Ana, con código de estudiante N° 201011196, con DNI N° 48057068, con domicilio en Av. John F. Kennedy 948, hogar policial 2da zona del distrito de Villa María del Triunfo, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración de Negocios Globales de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulado: "Engagement laboral y su relación con el desempeño Laboral de los Trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio - Ate, 2022" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento de la docente Luisa Adriana Avila Bolivar, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometido al antiplagio Turnitin y tiene el 9% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 22 de diciembre de 2023



Pilar Teresa Thomas Santa Ana

DNI: 48057068

Engagement laboral y su relación con el desempeño Laboral de los Trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio - Ate, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.engageandprosper.com Fuente de Internet	3%
2	aisel.aisnet.org Fuente de Internet	3%
3	recognizeapp.com Fuente de Internet	1%
4	idoc.pub Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to University of Derby Trabajo del estudiante	<1%
6	Farhana Hashmi, Kanwal Ameen, Saira Soroya. "Does postgraduate degree make any difference in job performance of information professionals?", Library Management, 2019 Publicación	<1%
7	Ghulam Murtaza Rafique, Rizwana Jutt, Haroon Idrees. "Work Performance Self	<1%



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI
DOCENTE RESPONSABLE DEL TÍTULO EN UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Efficacy of Pakistani University Librarians", Libri, 2022

Publicación

8	Submitted to University of KwaZulu-Natal Trabajo del estudiante	<1 %
9	library.iugaza.edu.ps Fuente de Internet	<1 %
10	www.mdpi.com Fuente de Internet	<1 %
11	repository.smuc.edu.et Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to American University of Central Asia Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.frontiersin.org Fuente de Internet	<1 %
15	jabfonline.com Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Colorado Technical University Online Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to De La Salle University Trabajo del estudiante	<1 %

18	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	etd.aau.edu.et Fuente de Internet	<1 %
20	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
21	"Psychological Management of Individual Performance", Wiley, 2002 Publicación	<1 %
22	dspace.lboro.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
23	publications.polymtl.ca Fuente de Internet	<1 %
24	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado
Excluir bibliografía Apagado

Excluir coincidencias Apagado

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a una persona que fue totalmente influyente en mi vida, aunque nunca lo supo, me enseñó que las pequeñas acciones hacen la gran diferencia, y que aún en un mundo lleno de mentiras y caretas existe algo de bondad.

Agradecimientos

Agradezco sobre todas las cosas a Dios, por motivarme de maneras extrañas a lograr este objetivo en mi vida. Fue un camino muy largo, pero el proceso que me llevo a esto fue gratificante para mí.

Introducción

Esta tesis titulada: *Engagement laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio - Ate, 2022*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el *engagement* laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio - Ate, 2022.

Para ello, se realizó esta tesis que consta de un total de seis capítulos desarrollados y explicados seguidamente:

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del estudio al encontrar el problema central que existía, con ello se formularon: el problema general y específicos; y a la par, se propusieron los objetivos de investigación para ellos. También, se justificó los motivos por los cuales se formuló esta tesis. Y finalmente, se presentaron tanto el alcance como las limitaciones en el desarrollo de esta investigación.

En el capítulo II, se presentó el marco teórico conceptual que consistía en presentar los antecedentes de la investigación tanto internacionales como nacionales, que sirvieron como soporte para este estudio. Se muestra también el marco teórico y científico en el que se desarrollaron las bases teóricas y las terminologías que han permitido fortalecer el análisis de los resultados.

En el capítulo III, se describieron las hipótesis hechas de acuerdo al tema investigado, donde se presentan la hipótesis general y las específicas. Se identificaron a su vez a las variables. Y, finalmente se presentó la matriz lógica de consistencia detallada.

En el capítulo IV, se explicó la metodología del estudio, donde se especificó el tipo, método y diseño de investigación aplicado, definiendo la población y muestra necesaria para la investigación; también se presentó los instrumentos y técnicas de recolección de la

información. Así como, el procedimiento que se aplicó para ejecutar el llenado de encuestas por los colaboradores.

En el capítulo V, se plasmaron los resultados en gráficas y tablas, se analizaron e interpretaron los datos para corroborar la confiabilidad sobre las hipótesis hechas con anterioridad en el capítulo III; y finalmente, contrastar los resultados obtenidos con los de otras tesis similares.

En el capítulo VI, se formularon las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron al término de toda la investigación.

Índice

Metadatos Complementarios	II
Declaración Jurada de Originalidad	III
Dedicatoria.....	VII
Agradecimientos.....	VIII
Introducción.....	IX
Índice	XI
Lista de Tablas.....	XV
Lista de Figuras	XVII
Resumen	XIX
Abstract.....	XX
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema.....	1
1.1. Problema General	6
1.2. Problemas Específicos.....	7
2. Objetivos General y Específicos.....	7
2.1. Objetivo General	7
2.2. Objetivos Específicos	7
3. Justificación e Importancia del Estudio.....	8

4. Alcance y Limitaciones	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	11
1. Antecedentes de la Investigación	11
2. Bases Teórico – Científica.....	15
2.1. Engagement	15
2.1.1 Definiciones de Engagement	16
2.1.2 Clasificación Temporal y Contextual del Engagement	17
2.1.3 Dimensiones del Engagement Laboral	19
2.2. Desempeño Laboral.....	20
2.2.1. Predictores de diferencias interindividuales en el desempeño laboral	22
2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral	23
3. Definición de Términos Básicos.....	25
CAPÍTULO III	30
HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos	30
1.1. Hipótesis General	30
1.2. Hipótesis Específicas.....	30
2. Las variables de estudio y su operacionalización.....	30
3. Matriz Lógica de Consistencia	31
CAPÍTULO IV	33

MÉTODO	33
1. Tipo y Método de Investigación	33
2. Diseño de Investigación.....	33
3. Población y Muestra	34
4. Instrumento de Recogida de Datos	35
5. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos	37
6. Procedimiento de Ejecución del Estudio	38
CAPÍTULO V	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
1. Datos Cuantitativos	39
2. Análisis de Resultados.....	82
2.1. Prueba de Hipótesis General	82
2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1.	84
2.3. Prueba de Hipótesis Específica 2	86
2.4. Prueba de Hipótesis Específica 3	88
3. Discusión de Resultados	90
CAPÍTULO VI	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
1. Conclusiones.....	98
2. Recomendaciones	99
REFERENCIAS	101

APÉNDICE 106

Lista de Tablas

Tabla 1 Niveles de Energía.....	39
Tabla 2 No fatigarse con facilidad.....	40
Tabla 3 Voluntad de dedicar esfuerzo	42
Tabla 4 Persistencia frente a las dificultades	43
Tabla 5 Resiliencia	44
Tabla 6 Retado por su trabajo.....	46
Tabla 7 Sentirse inspirado	47
Tabla 8 Sentirse entusiasmado	48
Tabla 9 Orgullo por su trabajo.....	50
Tabla 10 Sentido de trabajo	51
Tabla 11 Compromiso con el trabajo	52
Tabla 12 Ensimismado con el trabajo.....	54
Tabla 13 Absorción en su trabajo	55
Tabla 14 Inmerso en el trabajo	56
Tabla 15 Felicidad en el trabajo	58
Tabla 16 Capacidad de planificación.....	59
Tabla 17 Objetivos del trabajo.....	60
Tabla 18 Establecer prioridades	61
Tabla 19 Trabajar eficientemente	63
Tabla 20 Administrar el tiempo.....	64
Tabla 21 Iniciativa	65
Tabla 22 Asumir nuevos retos	67
Tabla 23 Actualización de conocimiento	68
Tabla 24 Actualización de habilidades laborales.....	69

Tabla 25 Respuestas rápidas	71
Tabla 26 Asumir retos	72
Tabla 27 Búsqueda de nuevos retos	73
Tabla 28 Participación activa.....	74
Tabla 29 Problemas laborales menores	76
Tabla 30 Agrandar los problemas laborales	77
Tabla 31 Focalización de los aspectos negativos del entorno laboral	78
Tabla 32 Expresar los aspectos negativos dentro del trabajo	80
Tabla 33 Exteriorizar los aspectos negativos fuera del trabajo	81
Tabla 34 Tabla cruzada Engagement Laboral * Desempeño Laboral	83
Tabla 35 Tabla cruzada Vigor*Desempeño Laboral	85
Tabla 36 Tabla cruzada Dedicación*Desempeño Laboral	87
Tabla 37 Tabla cruzada Absorción*Desempeño Laboral.....	89

Lista de Figuras

Figura 1 Diagrama de diseño correlacional.....	33
Figura 2 Niveles de energía.....	40
Figura 3 No fatigarse con facilidad	41
Figura 4 Voluntad de dedicar esfuerzo.....	43
Figura 5 Persistencia frente a las dificultades	44
Figura 6 Resiliencia.....	45
Figura 7 Retado por su trabajo	47
Figura 8 Sentirse inspirado.....	48
Figura 9 Sentirse entusiasmado	49
Figura 10 Orgullo por su trabajo	51
Figura 11 Sentido de trabajo.....	52
Figura 12 Compromiso con el trabajo	53
Figura 13 Ensimismado con el trabajo	55
Figura 14 Absorción en su trabajo	56
Figura 15 Inmersión en el trabajo.....	57
Figura 16 Felicidad en el trabajo	59
Figura 17 Capacidad de planificación	60
Figura 18 Objetivos del trabajo	61
Figura 19 Establecer prioridades	62
Figura 20 Trabajar eficientemente.....	64
Figura 21 Administrar el tiempo	65
Figura 22 Iniciativa	66
Figura 23 Asumir nuevos retos.....	68
Figura 24 Actualización de conocimiento.....	69

Figura 25 Actualización de habilidades laborales	70
Figura 26 Respuestas rápidas	72
Figura 27 Asumir retos	73
Figura 28 Búsqueda de nuevos retos	74
Figura 29 Participación activa	75
Figura 30 Problemas laborales menores	77
Figura 31 Agrandar los problemas laborales	78
Figura 32 Focalización de los aspectos negativos del entorno laboral	79
Figura 33 Expresar los aspectos negativos dentro del trabajo	81
Figura 34 Exteriorizar los aspectos negativos fuera del trabajo	82
Figura 35 Engagement Laboral*Desempeño Laboral	84
Figura 36 Vigor*Desempeño Laboral	86
Figura 37 Dedicación*Desempeño Laboral	88
Figura 38 Absorción*Desempeño Laboral	90

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo: determinar la relación entre el *engagement* laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. El tipo de investigación es de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental – correlacional. Ambas variables de la investigación se analizaron de manera independiente: Tanto la variable *engagement* laboral con sus dimensiones (vigor, dedicación y absorción); como, la variable desempeño laboral con sus dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes). Para ello, se necesitó una muestra de 92 trabajadores. Siendo, los test utilizados para obtener la información: el cuestionario *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-9) para medir la variable *engagement*, que constó de 15 preguntas y el Test *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ) para medir la variable desempeño laboral, que constó de 18 preguntas. Para medir la relación que existía entre estas variables se usó la prueba estadística Chi – cuadrado de Pearson; con la cual, al haber procesado la información, se aceptó la hipótesis y se concluyó finalmente que sí existe relación entre el *engagement* laboral y el desempeño laboral. Es decir, si existe un fuerte *engagement* laboral, existe un correcto desempeño laboral por parte de los trabajadores.

Palabras claves: *Engagement* y Desempeño laboral

Abstract

The objective of this thesis is to: determine the relationship between engagement and work performance of the workers of a company dedicated to the manufacture of stationery supplies in the district Ate, 2022. The type of research is descriptive, with a quantitative approach and design non-experimental - correlational. Both research variables were analyzed independently: The engagement variable with its dimensions (vigor, dedication and absorption); as, the work performance variable with its dimensions (task performance, contextual performance and counterproductive behaviors). For this, a sample of 92 workers was needed. Being, the tests used to obtain the information: the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) questionnaire to measure the engagement variable, which consisted of 15 questions and the Individual Work Performance Questionnaire Test (IWPQ) to measure the work performance variable, which consisted of 18 questions. To measure the relationship that existed between these variables, the Pearson Chi-square statistical test was used; with which, having processed the information, the hypothesis was accepted and it was finally concluded that there is a relationship between engagement and work performance. That is, if there is a strong engagement, there is a correct work performance on the part of the workers.

Keywords: Engagement and Work Performance

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

Uno de los aspectos más importantes de la alta dirección en la actualidad, es garantizar que los colaboradores estén a bordo con los desafíos organizacionales y comerciales de la empresa. El éxito de la internacionalización de una organización radica en la iniciativa y el compromiso de sus colaboradores para hacer el trabajo. Por ello, la importancia que se le da al *engagement* laboral (compromiso con la empresa) que tiene el colaborador para alcanzar el objetivo propuesto y esto es evaluado en su horario de trabajo (desempeño laboral).

A pesar de lo fundamental que es tener estas dos variables presentes en el sector empresarial, no todas las organizaciones las desarrollan, siendo estas necesarias para que las empresas aumenten sus ingresos, mejoren la oferta y controlen los costos manteniéndolos en un determinado nivel. Aportando con ello un valor diferencial para generar rentabilidad. Sin embargo, la mayoría de las empresas solo suelen volcar sus esfuerzos en la fabricación y en las finanzas. Pero, en estos últimos años ha habido un enfoque diferente y creciente en el área de Recurso Humanos, identificando como nueva ventaja competitiva a su propio personal.

Durante los últimos años, los diversos estudios en recursos humanos han sido testigos de una gran importancia en la noción de compromiso con los empleados y ello de la mano con el desempeño de los equipos de trabajo (Robertson y Cooper, 2010), demostrando que el desempeño si está vinculado con el *engagement*; pero, relacionado estrechamente con un mayor nivel de compromiso afectivo. El incremento en el interés de los gestores en el concepto de compromiso de los empleados atravesó diversas disciplinas, como: la gestión,

la psicología, el cuidado y atención médica de los colaboradores y el fortalecimiento de la gestión en el área de Recursos Humanos. (Shuck, 2011).

Los colaboradores deben creer en su potencial y capacidades para conseguir lograr sus propios objetivos y alcanzar las expectativas que ponen sobre ellos los demás (Bandura, 2019). El concepto que se tiene de que una persona realice una secuencia de acciones con éxito para lograr un determinado objetivo, se conoce como autoeficacia. Previa investigaciones también han argumentado que la autoeficacia está positivamente correlacionada con el desempeño laboral. Siendo estas investigaciones de índole experimental y descriptiva sobre la relación existente entre el compromiso de los colaboradores y la autoeficacia, aún no se ha detallado cómo la autoeficacia se relaciona con diferentes aspectos del *engagement* y cómo cambian los niveles de autoeficacia a medida que los empleados se involucran en otras áreas.

Barend et al., (2014) citado por Estrada y Vargas (2017), realizaron una encuesta sobre el *engagement* a nivel global (alrededor de 52 países). La encuesta de este estudio fue realizada en el año 2013, y se observó la puntuación de los empleados *engaged*; obteniendo un ranking con los 10 países con un mayor nivel de *engagement*, que son detallados a continuación: México con 7.4, Brasil con 7.0, Chile con 7.0, Kenia con 6.9, Perú con 6.9, Bulgaria con 6.8, Sudáfrica con 6.8, Argentina con 6.7, Eslovenia con 6.7 y finalmente, Tailandia con 6.7.

Muchos estudios reflejan que un empleado comprometido con la empresa es mucho más productivo. Asimismo, cuanto mayor sea su compromiso, mayor será su motivación, resolución y su dedicación hacia la marca. Por otro lado, los trabajadores que no se encuentran *engaged* con la empresa, tienden a tener la sensación de que su trabajo no les va a reportar beneficios, lo que provoca su descontento y disminución del desempeño laboral, lo que en última instancia afecta a los resultados de la empresa, que no serán los deseados.

Por esta razón, medir el compromiso de los empleados y conocer cómo se encuentra actualmente la empresa es indispensable. El compromiso con la misma será mucho mayor y sus resultados en forma de ganancias/prestigio aumentaran, pudiendo afirmarse que el compromiso de los empleados es necesario, puesto que el mismo es garantía de éxito. Esta investigación tiene como objetivo brindar ayuda y orientación a otros trabajos de investigación o empresas que desean afianzar el *engagement* o deseen desarrollar algún programa para implementarlo en sus trabajadores.

En el ámbito de Perú, el estudio realizado por Ipsos y la Cámara de Comercio Americana Perú “AmCham” (2013), citado por Guzmán (2017), en la última década se ha incrementado la reducción de personal en un 15%, siendo este un fenómeno difícil de controlar, el cual representa un gasto en el incremento de los costos laborales en las empresas.

La terminología *engagement* no cuenta con una traducción específica para el español; sin embargo, diferentes estudios coinciden en definirlo como una situación donde los colaboradores se encuentran en el centro laboral y se sienten bien, se consideran muy dedicados a lo que hacen y también se sumergen profundamente en sus labores; por lo tanto, se puede inferir que se trata de un aspecto con tinte de felicidad vinculada con el desarrollo de las actividades laborales, y ello es algo completamente positivo. (Juárez, 2015).

La principal particularidad de este nuevo concepto es que el colaborador *engaged* está predispuesto a hacer tareas que se orientan a efectos positivos porque está potentemente enlazado con las labores que realiza a diario en la empresa, yendo más allá de la representación de tareas del puesto y obteniendo resultados superiores. (Innovum de Fundación Chile, 2018). Estas características hacen que las organizaciones presenten menos ausentismo del empleado, disminuir en gastos de contrataciones y nuevos entrenamientos;

además de tener un alto nivel de innovación, comunicación y creatividad, logrando la satisfacción personal y mejorando en el desempeño laboral.

Por esta razón, diversos estudios muestran que los empleados altamente *engaged* tienden a realizar tareas orientadas a resultados. (Mendoza y Gutiérrez, 2017). Esta configuración le permite a su organización implementar planes de mejora continua que afecten no solamente a las personas; sino también, que se vean los resultados en los procesos y en los recursos de su organización. Por eso es importante que la empresa tenga empleados dedicados a su labor. Porque ellos son las piezas claves que cuentan con iniciativa, motivación y visión que inspiran a otros hacer grandes cosas por su empresa.

Como se hace notar, la presencia de personal desmotivado y con bajo desempeño laboral, provocan un aumento en los costos laborales y afectan directamente a las operaciones de la empresa. Las organizaciones requieren contratar colaboradores con habilidades que logren efectuar la misión y los objetivos estratégicos de la misma. A cambio, los colaboradores deben demostrar las ganas de trabajar y mantenerse en una organización que reconoce y satisface sus necesidades. Y en conjunto, el trabajo de ambos permite que se logren los objetivos.

Por lo que, uno de los factores más comunes que afectan el conseguir un desempeño laboral exitoso dentro de una empresa, es el clima laboral. Un clima laboral positivo mantiene al personal siendo productivo, comprometido, creativo y satisfecho con las acciones que realiza en su trabajo. Por lo contrario, un clima laboral negativo mantiene al personal inseguro, indiferente, ansioso y/o ausente.

Tomando como un último punto a resaltar que, un desempeño laboral bajo puede perjudicar a la empresa. Mientras que un desempeño laboral alto brinda motivación al individuo y a su grupo de trabajo, acercándolos a su objetivo. Redondeando una vez más que un personal comprometido con su trabajo, obtiene buenos resultados.

Síntomas

El problema principal de esta empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio, no se centra únicamente en un área, afecta directamente a todas las demás áreas. Actualmente, se presentan dificultades como la disminución de la productividad, el no *engagement* de los trabajadores, la incertidumbre de los colaboradores sobre su permanencia en la empresa y el miedo de perder el único sustento económico de su familia.

La manera en la que afecta esto a las áreas es en la falta de identificación y dedicación consciente del personal con la empresa y su labor, dando un clima laboral carente de motivación para cumplir objetivos o realizar sus tareas.

Este problema central como ya se mencionó, afecta a las áreas a un nivel en el cual no se muestra interés por capacitar a los colaboradores; por lo que, los colaboradores sienten que no reciben las herramientas que necesitan para desarrollar un mejor desempeño de sus habilidades en su lugar de trabajo. Del mismo modo, no se tienen en cuenta los méritos personales del colaborador o de ideas innovadoras que estos puedan plantear, lo que crea una brecha en la comunicación asertiva y la distancia jerárquica. También se aprecia la falta de concursos internos dentro de la empresa para que los colaboradores formen una línea de carrera. En lugar de eso, se contrata a personas con menos conocimiento del mismo negocio, dejando de lado a trabajadores con más preparación y experiencia práctica en el campo de esta industria, creando una brecha salarial notoria que genera una molestia a los trabajadores más antiguos.

Esta empresa se viene dedicando a la fabricación de útiles de escritorio, útiles escolares y accesorios de oficina, por más de 17 años en el distrito de Ate, Lima – Perú. Está actividad la realiza como empresa tercerizada de una de las marcas de útiles escolares más representativas del rubro en nuestro país y en el exterior.

Pronóstico

Es importante estudiar estas variables, corrigiendo las falencias que se presenten en el desarrollo de las funciones del personal; ya que, ello impactaría en corto o mediano plazo en la funcionabilidad de los procedimientos internos.

En el caso particular de esta empresa, se busca una producción constante de útiles de escritorio, útiles escolares y accesorios de oficina de muy buena calidad. Motivados principalmente, en que la empresa matriz busca mantener la exportación de sus productos y abrir más mercados en el exterior. Y uno de sus principales objetivos es ser conocido en otros países como una empresa que ofrece productos con una calidad de excelencia; lo que, amerita establecer ciertas estrategias vinculadas a la gestión del talento.

Adicional a esto y como se ha visto en otras tesis similares a está, al existir engagement de la empresa con los trabajadores, el desempeño laboral es bueno al igual que el clima laboral. Con ello se podría decir que ha mayor engagement, mejor desempeño laboral. Y a menor engagement, se obtendrá un bajo desempeño laboral.

Finalmente, se debe tener en cuenta que los empleados comprometidos con su labor logran mejores resultados en términos de desempeño laboral, y son un activo importante para cualquier organización. Esto lo percibe básicamente el cliente final, que es quien recibe el producto y tiene una opinión al respecto. Y es en esa acción final, donde el cliente está en contacto con el producto, que se puede apreciar el compromiso y desempeño del trabajador con su trabajo.

1.1.Problema General

¿De qué manera el *engagement* laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022?

1.2. Problemas Específicos

- PE1. ¿De qué manera la dimensión vigor se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022?
- PE2. ¿De qué manera la dimensión dedicación se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022?
- PE3. ¿De qué manera la dimensión absorción se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022?

2. Objetivos General y Específicos

2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el *engagement* laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

2.2. Objetivos Específicos

- OE1. Determinar la relación entre la dimensión vigor y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.
- OE2. Determinar la relación entre la dimensión dedicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.
- OE3. Determinar la relación entre la dimensión absorción y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

3. Justificación e Importancia del Estudio

La importancia que tiene esta tesis es determinar la relación entre la variable *Engagement* Laboral y la variable Desempeño Laboral. Por medio de los resultados obtenidos en esta investigación se espera que los directivos de esta empresa conozcan la situación actual en la que se encuentran sus trabajadores y, esto sirva para poder tomar las decisiones adecuadas y motivar al personal en tener un mejor desempeño laboral, haciendo hincapié en hacer más fuerte el *engagement* laboral, centrando sus esfuerzos en fortalecer y amoldar la mentalidad de los trabajadores en el ámbito vigor, dedicación y absorción; lo cual, dará como resultado final una mejora continua en el desempeño laboral a través de sus indicadores.

Por el lado de negocios internacionales, sabiendo que esta empresa es tercerizada de otra principal y que esta última se dedica a la exportación de útiles de escritorio, útiles escolares y de accesorios de oficina. Es indispensable potenciar las actividades funcionales vinculadas con las habilidades blandas (atención al detalle, saber priorizar, resolución de problemas, etc.) de los colaboradores, quienes son las personas que aseguran la calidad del producto final y el prestigio de la empresa. Por tal motivo, con este estudio basado en la relación entre el *engagement* y el desempeño laboral, se buscó examinar y desarrollar políticas para mantener e incrementar el *engagement* en los trabajadores.

Justificación Metodológica

La investigación permitirá contrastar la teoría de Gestión Estratégica de Talento Humano; la cual, está muy en boga evidenciar que al aplicar el *engagement* sí hay una relación con el incremento progresivo del desempeño en los trabajadores. Por lo que, la empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio se presenta con miras a obtener resultados positivos en los negocios futuros, como es la ampliación de su mercado internacional. Además, al implantar un modelo de validación de la hipótesis mediante un

método estadístico correlacional al medir estas dos variables. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), también se describe el problema mediante el análisis de las variables de la misma forma al estudiar como contestaron los colaboradores a quienes se les aplicó los cuestionarios *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-9) para medir la variable *engagement*, y el *Test Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ) para medir la variable desempeño laboral.

Justificación Teórica

Se espera también que este estudio proporcione ayuda y orientación a empresas que presenten indicadores iguales o similares a esta, y que tengan como iniciativa propia el querer mejorar el nivel desempeño y fortaleciendo el compromiso organizacional.

Justificación Práctica

Esta investigación servirá como un documento informativo para esta empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio; dado que, los resultados permitirán conocer, establecer y mejorar la aplicación de una buena gestión del *engagement* en los planes anuales del área de Recursos Humanos, para tener un incremento progresivo del desempeño laboral y también reducir los sobre costos laborales generados por las reiteradas convocatorias, lo que significa un gasto para la empresa en temas como costos de selección, inducción, adaptación, etc.

Adicional a esto, poder mitigar los problemas que existen actualmente en entablar coordinaciones, comunicación y trabajos en equipo con el personal que labora dentro de la empresa en las diferentes áreas.

De lograr lo antes mencionado, se conseguirá no solo productos de la mayor calidad; sino también, la fidelización de los clientes y una mayor diferenciación contra la competencia.

4. Alcance y Limitaciones

Alcance

El alcance de esta investigación se basa en examinar la variable *engagement* dentro de esta empresa, y evaluar la relación que hay entre ambas variables. Este estudio es de tipo descriptivo, por lo que recoge información sobre esta empresa y explica su realidad del día a día.

Siendo a la vez también de alcance correlacional; ya que se miden dos variables, que son: el *engagement* y el desempeño laboral. Y, se evalúa que tan relacionadas está una con la otra.

Limitaciones

Una posible limitante es la distorsión de la información, ya que los colaboradores pueden no haber respondido con la honestidad y la objetividad esperada en el momento en que se propuso el cuestionario, por temor a que la encuesta no sea totalmente anónima y por consecuente ser removidos de sus cargos actuales. Además, para resguardar la información de la empresa se usó un nombre ficticio, con lo cual la competencia no podrá hacer uso de ella.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Bermudez (2017), en su tesis titulada *Engagement y su relación con el Bornout en trabajadores administrativos*, tuvo como objetivo comparar dos puntos de vista que son: el *Bornout* y el *engagement*. Y con ello comparar tanto sus diferencias como la forma en la que se pueden complementar. Su metodología fue correlacional al ser dos variables. Su muestra estuvo conformada por el personal administrativo, dando como resultado que a mayores sean los niveles de *Engagement*, menores serán los de *Bornout*.

Santos (2019), en su tesis titulada *Relación entre engagement laboral y desempeño por competencias en trabajadores del área administrativa de la empresa Coinobras S.A.S.*, tuvo como objetivo el analizar la relación entre el *engagement* desde un punto psicológico organizacional y el desempeño laboral dentro del sistema de gestión organizacional. Este estudio tuvo una muestra de 10 participantes y el test utilizado para ello fue *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)* versión adaptada al español y la evaluación de desempeño de competencias. El resultado fue que si existe relación positiva entre las variables, aunque el resultado no es totalmente significativo dado que la muestra es menor a la establecida por los autores teóricos.

Proaña (2020), en su tesis titulada *El engagement en el trabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, año 2020*, tuvo como objetivo determinar el nivel de *engagement* del personal docente, administrativo y de servicios de la institución. La investigación fue del tipo cuantitativa, ya que se valió de encuestas para obtener resultados. De igual manera, se le ha considerado como un estudio documental, de campo y descriptivo al contar con una población total de 223 trabajadores de la universidad,

por lo que no se realizó ninguna fórmula muestral. El cuestionario que se aplicó fue UWES para determinar el nivel de *engagement*, teniendo como resultado un alto nivel de esta variable, obteniendo 5.3 en la dimensión Vigor, 5.46 en la dimensión Dedicación y 4.99 en la dimensión Absorción.

Griffiths (2022), en su tesis titulada *Características del diseño del trabajo, desempeño laboral individual y satisfacción laboral: El rol mediador del engagement en el trabajo*, tuvo como objetivo establecer la relación entre las características motivacionales y sociales del diseño del trabajo, el desempeño laboral individual de tarea y contextual, y la satisfacción laboral, a través del rol mediador del engagement, en trabajadores de contexto organizacional chileno. La muestra fue de 384 personas con quienes se usó las encuestas Utrecht Work Engagement Scale (UWES-09) y *Work Design Questionnaire* (WDQ). Con los resultados obtenidos se concluyó que el *engagement* tiene una relación estrecha con las dimensiones motivacionales (diseño del trabajo y variables de resultados actitudinales y conductuales); sin embargo, al medir las características sociales no se encontró conexión. Por lo cual, se propuso usar otro tipo de encuestas para medir estas dimensiones excluidas.

Minchala (2022), en su tesis titulada *Incentivos laborales y su relación con el desempeño laboral del personal de los GAD'S Municipales*, tuvo como objetivo determinar la relación entre incentivos laborales y desempeño laboral. El diseño fue de enfoque cuantitativo al contar con encuestas como forma de recolección de datos y del tipo descriptivo para describir el grado de conexión entre ambas variables, según los resultados obtenidos. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de motivación en el Trabajo R- MAWS la cual se distingue por ser una gran herramienta para medir de específicamente a la variable motivación en el contexto laboral; y, para medir la variable desempeño laboral en la Escala de Rendimiento Laboral Individual IWPQ. La muestra fue de 92 colaboradores, dando como resultado que hay una relación directa y positiva entre ambas variables.

Antecedentes Nacionales

Fernandez (2018), en su tesis titulada *engagement y desempeño del docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys*, tuvo como objetivo investigar la relación entre las variables, usando de apoyo el cuestionario UWES el cual consto de 17 ítems y mide tres factores (Vigor, Dedicación y Absorción). Como resultado se obtuvo que si existe un alto nivel de *engagement* en los docentes de la institución (Alto 55.1% y muy alto 35.3%), demostrando con ello la existencia de una relación positiva entre las variables. Además, se visualizó que la dimensión con mayor puntaje fue Vigor, y al hacer contraste con el rango de edades del personal se pudo percibir que, a mayor edad, mayor antigüedad, mayor esfuerzo extra para con el mismo. Por lo que demuestra un mayor desempeño laboral.

Orbegoso (2020), en su tesis titulada *el engagement y el desempeño laboral en el personal del área de abastecimientos – Ilo de la empresa minera Southern Perú Cooper Corporation, 2019*, tuvo como objetivo determinar si el engagement tiene influencia en el desempeño laboral del personal del área de abastecimientos Ilo, de la empresa minera Southern Perú Copper Corporation, en el año 2019. El tipo de investigación fue básica, con un diseño de enfoque cuantitativo, no experimental, observacional y transversal. Tuvo una población de 37 trabajadores que conformaban toda el área de abastecimientos. El tipo de encuesta que se uso fue UWES para la variable *engagement* y un cuestionario validado por Montoya Meza (2015) para la variable Desempeño Laboral. Finalmente, se llegó a la conclusión de que el actual *engagement* en los colaboradores tiene efectos positivos y significativos en el desempeño laboral; a la par, esto es verificado con los niveles de productividad establecidos por el área.

Politi (2020) sustentó la investigación *Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo – 2019*, el

diseño del estudio fue de tipo no experimental, correlacional, descriptivo y transaccional. El estudio se realizó respecto a un muestreo de 39 colaboradores. El estudio tomó referencia el modelo *engagement* de Schaufeli y Bakker (2003) y el modelo de Job Demand – Resource - JD-R de Bakker y Demerouti (2013). Para el acopio de información se aplicó dos tipos de encuestas: Para la variable *engagement*, el test *Utrecht Work Engagement Escala* o UWES-S tipo Likert, en su versión de 17 ítems y la escala de Actitudes y Sentimientos tipo Likert, la cual consto de 50 ítems para medir la variable desempeño laboral. Para medir la relación entre estas variables se aplicó el coeficiente de correlación r de *Pearson*. Como resultado, se llegó a la conclusión de que sí existe influencia significativa y positiva del *engagement* sobre el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo – 2019, resultando finalmente que el 73,9% del desempeño laboral tiene relación con el *engagement*.

Bravo (2021) en su investigación *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de salud Chepén 2020*, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables. Siendo este trabajo de investigación de tipo cuantitativa básica, diseño no experimental, corte transversal y de alcance correlacional. Con una muestra de 195 trabajadores. Utilizando como fuente de recolección de datos la encuesta, siendo el cuestionario utilizado para esto el test *Utrecht Work Engagement Scale*, diseñado por Schaufeli y Bakker y el test de desempeño laboral individual propuesto por Koopmans. Dando como resultado niveles altos de *engagement* en un 59.5% y de 56.9% en desempeño laboral. Llegando a la conclusión de que si existe una relación positiva y fuerte entre las variables. Y, a la vez también se presenta la misma relación entre las dimensiones vigor, dedicación, absorción y desempeño laboral.

Ccoa y Sisa (2022), en su tesis titulada *Relación del engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Flores Z E.I.R.L., Arequipa – 2022*,

tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. Contando con un diseño No Experimental, transversal, del tipo básico y su nivel del tipo correlacional. Donde, se examinó el *engagement* en sus tres dimensiones (Vigor, Dedicación y Absorción) y el desempeño laboral en sus cinco dimensiones (Orientación de resultados, calidad de trabajo, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización). La muestra fue de 39 colaboradores, contando con el cuestionario UWES 17 con 17 preguntas para la variable *Engagement* y para la variable desempeño laboral se usó un cuestionario de 21 preguntas. Para medir la relación entre las variables se utilizó el coeficiente de *Spearman*, dando como resultado que si existe una relación positiva entre ambas variables; es decir, si el nivel de *engagement* aumenta el desempeño laboral también lo hará.

2. Bases Teórico – Científica

2.1.Engagement

El *engagement* ha surgido como un concepto psicológico importante que influye en el comportamiento humano y en la toma de decisiones de muchos campos, incluidos la educación, el empleo, el ocio y el marketing. Por ejemplo, la evolución digital de las últimas décadas ha cambiado la naturaleza de la interacción humano-computador (HCI), pasando interacciones con usuario más simples a experiencias más interactivas y atractivas (Shankar et al., 2016). Una experiencia interesante es aquella que puede atraernos y mantener nuestra atención. Esta importancia del *engagement* se refleja en varias áreas. Aunque los contextos varían, todos parecen exhibir patrones similares: la participación en la materia o la tarea en cuestión, crea resultados positivos para el usuario final. (Coates, 2005) (Zyngier, 2008).

El *engagement* se ha definido de varias maneras. Como el enfoque que se le ha dado para este proyecto, se definiría como la participación en el lugar de trabajo manteniéndose en un estado positivo, satisfactorio y afectivo-motivacional de comodidad relacionada con este. Debido también a su relación estructural entre antecedentes (por ejemplo: recursos

laborales y recursos personales) y consecuencias (por ejemplo: desempeño e intención de rotación), el *engagement* ha recibido una atención considerable tanto de académicos como de profesionales en los campos del desarrollo de recursos humanos, desarrollo organizacional, psicología y negocios. A pesar de esta popularidad, existe una escasez de investigaciones empíricas sobre el compromiso laboral en la literatura académica.

De manera similar, la psicología organizacional está fuertemente involucrada con el *engagement* en el lugar de trabajo y observa sus efectos en factores como el desempeño, el rendimiento y la satisfacción de los empleados (Bailey et al., 2017). La desconexión entre disciplinas también ha llevado a otros problemas como definiciones inconsistentes de *engagement* (Fredricks y McColskey , 2012) (Henrie et al. 2015). Muchas medidas de participación, aunque sólidas, son tan específicas de los dominios en los que se desarrollan, que no pueden transferirse o generalizarse fácilmente a otros contextos. En consecuencia, otros dominios no pueden aprovechar de manera efectiva estas medidas en su propia investigación.

Desde otro punto de vista, también se puede considerar al *engagement* como un término totalmente opuesto al *bornout*. Caracterizando al *engagement* por mantener al personal con mucha energía y un pensamiento activo a realizar las actividades de la mejor manera y, el *bornout* por su parte, presentando niveles bajos de energía y una prácticamente nula identificación con su empresa.

2.1.1 Definiciones de Engagement

Dependiendo del contexto y las clasificaciones temporales, se desarrollaron diferentes definiciones en la literatura para resaltar los diversos atributos relevantes del *engagement*. Por ejemplo, una definición atribuye el compromiso a un “Una mentalidad positiva y satisfactoria relacionada con el trabajo caracterizada por tres factores: el vigor, la dedicación y la absorción” (Schaufeli et al., 2006, p. 702)

Otro describe el compromiso como “la presencia psicológica de uno en o el enfoque en las actividades del rol y puede ser un factor importante para desempeñar un rol de manera efectiva” (Rothbard, 2001, p. 656)

Macey y Schneider (2008) presentaron otra versión interesante del compromiso, que organizaron el compromiso en tres categorías separadas pero interrelacionadas: compromiso de rasgos, compromiso del estado y compromiso conductual. Definieron el compromiso de rasgos como “la inclinación u orientación para experimentar el mundo desde un punto de vista particular (por ejemplo, afectividad positiva caracterizada por sentimientos de entusiasmo)” (p. 5) y conceptualizaron el compromiso del estado “como un antecedente del compromiso conductual (por ejemplo, sentimientos de energía, absorción)” (p. 6).

Finalmente, definieron el compromiso conductual “en términos de esfuerzo discrecional o una forma específica de esfuerzo o comportamiento en el rol o extra del rol” Macey y Schneider (2008) (p. 6). Reflejando rasgos de compromiso dentro del estado psicológico, que a su vez se manifiesta en forma de esfuerzo discrecional.

Sin embargo, otros investigadores definen el compromiso en términos de satisfacción con la experiencia. Por ejemplo, Calder et al, (2009) argumentan que los usuarios se involucran cuando su experiencia con un sitio web se ajusta a sus expectativas de lo que ese sitio debería ofrecer. Tales expectativas pueden variar desde ser utilitarias hasta inspiradoras y relajantes, entre otras cosas. Finalmente, Kahn propuso otra definición de participación en la literatura del lugar de trabajo. Describió el compromiso como la forma en que las personas pueden “usar diversos grados de sí mismos: físico, cognitivo y emocionales en la representación de los roles laborales” (Kahn, 1990, p. 692).

2.1.2 Clasificación Temporal y Contextual del Engagement

En su relativamente corta historia (alrededor de 35 años), el comportamiento ha demostrado ser un fenómeno multidimensional y multidisciplinario abordado desde tres

niveles temporales. En otras palabras, el *engagement* puede ser visto como un fenómeno a corto, a mediano y/o a largo plazo. Este período de tiempo puede variar desde unos pocos minutos hasta días, o hasta toda la duración total de la relación.

Duración de la Iniciativa

En otras ocasiones, el compromiso se considera un fenómeno moderadamente persistente que se mide a lo largo de la vida de un determinado proyecto o iniciativa. En otras palabras, si bien estas contribuciones no son un evento único, tienen una fecha de vencimiento. La participación en el lugar de trabajo también aborda el aspecto a mediano plazo de la participación mediante la evaluación de la participación de los empleados en proyectos específicos.

Compromiso Continuo

Por último, el *engagement* puede verse como un fenómeno abstracto y a largo plazo. Desde esta perspectiva, el compromiso es una condición continua o un estado del ser que dura mientras duren las relaciones entre las entidades. Los empleados comprometidos a menudo se describen como plenamente presentes psicológicamente; además, se les describe como atentos, conectados, integrados y centrados en el desempeño de su función (Rich et al., 2010)

Otra perspectiva a largo plazo se refiere a la intervención de un grupo social. En la participación social, los ciudadanos contribuyen a resolver los desafíos de su comunidad con cada tema / problema durante un período prolongado. Finalmente, incluso en los dominios que están interesados en el compromiso a corto plazo, como ventas y marketing, el compromiso a veces se ve como **un vínculo familiar a largo plazo con el cliente**. (Economist Intelligence Unit “EIU”, 2007).

En tales casos, las características del *engagement* son menos específicas de los eventos y más centradas en el estado de ánimo y la actitud hacia la situación. Algunos otros

contextos para el compromiso incluyen ver el compromiso como una experiencia y evaluar la actitud de los participantes hacia esa experiencia. En tales casos, el compromiso a menudo se ve más desde una perspectiva emocional que intelectual. En resumen, las definiciones de grado y calidad a menudo dependen del contexto del dominio y es necesario examinar todas las perspectivas para llegar a una definición que pueda ser relevante en todos los contextos y dominios.

2.1.3 Dimensiones del Engagement Laboral

El *engagement* laboral es mantener una mentalidad positiva, satisfactoria y asociada con sus tareas dentro del trabajo, que se caracteriza por estar dividida en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. El *engagement* también se trata de un estado de percepción emocional más permanente o significativo para el colaborador, que se centra menos en un objeto, evento, individuo o acción específica de un momento determinado. El vigor se define como una fuerte voluntad y perseverancia para dedicarse al trabajo incluso frente a las dificultades. Dedicación significa estar profundamente involucrado en su trabajo y sentirse apasionado, inspirado, orgulloso, desafiado e involucrado. La absorción se caracteriza por el hecho de que estas completamente concentrado en tu trabajo y estas tan absorto en él, que las horas pasan tan rápido que no quieres salir de tu trabajo. (Schaufeli, et al., 2001)

Vigor

El vigor se evalúa mediante los siguientes cinco indicadores: niveles de energía, no fatigarse con facilidad, voluntad de dedicar esfuerzos, persistencia frente a las dificultades y resiliencia.

Siendo la característica principal de vigor la energía y entusiasmo. Por otro lado, el mantener un nivel de vigor bajo significaría una baja energía o resistencia para cumplir con su labor.

Dedicación

La dedicación se evalúa mediante los siguientes cinco indicadores: retado por su trabajo, sentirse inspirado, sentirse entusiasmado, orgullo por su trabajo y sentido del trabajo.

Siendo la característica principal de dedicación la fuerte identificación que se tiene con el trabajo y que todo lo que se hace tiene un valor. Por otro lado, el mantener un nivel de dedicación bajo significaría no sentir ninguna conexión con el trabajo, donde las experiencias que se tienen ahí son faltas de significancia o de importancia.

Absorción

La absorción se evalúa mediante los siguientes cinco indicadores: comprometido con el trabajo, ensimismado con el trabajo, absorción en el trabajo, inmerso en su trabajo y felicidad por su trabajo.

Siendo la característica principal de absorción es la alegría de realizar su trabajo y estar involucrados totalmente en ello. Por otro lado, el mantener un nivel de absorción bajo significaría no tener dificultad para dejar el trabajo o que podrían distraerse con su entorno sin problema.

2.2.Desempeño Laboral

En este acápite se conceptualiza el desempeño laboral, Campbell y Wiernik (2015) lo define como el rendimiento que comprende tanto un aspecto de comportamiento y resultado, es una definición multidimensional y dinámica que se sostiene en tres perspectivas: a) una perspectiva de diferencias individuales con un enfoque de características variables en el rendimiento, b) una perspectiva situacional como facilitadores e impedimentos para el desempeño; y c) una perspectiva de regulación del desempeño con un enfoque en el proceso del rendimiento. El desempeño laboral también tiene inmerso el enfoque en el aprendizaje continuo y la proactividad, el incremento del trabajo en equipo, la

mejora de la tecnología y las tendencias hacia la globalización, factores que tienen un impacto en el concepto de desempeño.

Las empresas requieren personal de alto rendimiento para cumplir los objetivos, para entregar los productos y servicios en los que se especializan y, finalmente, lograr una ventaja competitiva. El alto rendimiento también es importante para el colaborador, cumplir con sus tareas y desempeñarse a un alto nivel puede ser una fuente de satisfacción. El bajo rendimiento y la no consecución de los objetivos pueden experimentarse como insatisfacción o incluso como fracaso personal.

Además, el desempeño si es reconocido por otros dentro de la organización, es posible que sea recompensado con beneficios de tipo económico u otros tipos de motivación. El rendimiento como tal, es un requisito previo importante para un mayor desarrollo profesional y exitoso en el mercado laboral. Aunque puede haber excepciones, las personas de alto desempeño son promovidas más fácilmente dentro de una organización y, en general, tienen mejores oportunidades profesionales que las de bajo desempeño (Campbell y Wiernik, 2016).

Los autores están de acuerdo en conceptualizar el desempeño entre aspectos conductuales (es decir, de acción) y aspectos de resultado del desempeño. El aspecto conductual es lo que la gente hace en su trabajo e incluye actividades como ensamblar partes de motores de automóviles, vender computadoras personales, enseñar a los estudiantes de primaria a leer y a escribir o, realizar cirugías cardíacas. No todos los comportamientos están incluidos en el concepto de desempeño, solo aquellos que son importantes para solidificar las metas organizacionales; en otras palabras, que ayuden a conseguir el resultado. El logro de objetivos, por medio del desempeño es para lo que las organizaciones te contratan y lo haces bien. (Campbell et al., 1993). Por lo tanto, el desempeño no se define por la acción en

sí, sino por procesos de juicio y evaluación; además, solo las acciones que se pueden escalar; es decir medir, se consideran desempeño.

2.2.1. Predictores de diferencias interindividuales en el desempeño laboral

Tanto en lo teórico como en lo práctico, la identificación de predictores del desempeño laboral es de gran importancia. En general, se puede distinguir entre predictores específicos de una persona y predictores específicos de una situación. Las variables específicas de una persona son variables de diferencias individuales. Es decir, son variables que varían entre individuos, pero se espera que sean bastante estables dentro de los parámetros de los individuos. Las variables específicas de la situación caracterizan a las tareas que hay que cumplir en el horario laboral o dentro de las condiciones organizacionales, pero no a los individuos.

Variables individuales específicas. Los trabajadores tienen diferentes niveles de desempeño, en trabajos **sencillos**, el trabajador de mejor desempeño supera a los de menor desempeño entre dos y cuatro veces; mientras que, en trabajos **difíciles**, los de mayor desempeño pueden superar a los de menor desempeño en una proporción aún mayor (Campbel et al, 2017).

¿Qué predice estas diferencias? La mayor parte de los estudios sobre el desempeño laboral hechos sobre predictores específicos individuales se han centrado en el potencial, el razonamiento, la experiencia y en las características no cognitivos.

Habilidades cognitivas. Significa el poder o la capacidad de actuar financieramente, legalmente, mentalmente, físicamente o de cualquier otra manera (Ree et al, 2019). Las habilidades cognitivas se refieren a las destrezas o habilidades relacionadas con las tareas mentales. Se han realizado considerables estudios para investigar si la capacidad mental general está relacionada con el desempeño laboral.

El meta - análisis manifiesta que la capacidad mental es un elemento pesado que presagia el desenvolvimiento del desempeño laboral. Ejemplo, en un meta - análisis exhaustivo basado en datos de 425 estudios ($N = 32.124$), Hunter y Hunter (2017) informaron una correlación media corregida de 0,51 (corregida por restricciones de rango y la falta de confiabilidad del criterio). Los análisis posteriores basados en datos meta – analíticos han demostrado que la conexión entre la capacidad mental general y el desempeño laboral varían según el tipo de trabajo.

Generalmente, la correlación es más alta para trabajos complejos y también permanece fuertemente relacionada con el desempeño laboral para trabajos menos complejos. Los estudios que se enfocaron en las relaciones existentes entre habilidades más específicas también han encontrado relaciones significativas entre esas habilidades y los indicadores de desempeño laboral.

2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Desempeño de las Tareas

Es desempeñar una tarea al cumplir con las obligaciones y responsabilidades del puesto de trabajo, y contribuir de manera directa o indirecta a la organización de acuerdo con los conocimientos y habilidades en las tareas definidas para cada puesto.

Esta dimensión se evalúa mediante los siguientes cinco indicadores: capacidad de planificación, objetivos de trabajo, establecer prioridades, trabajar eficientemente y administrar el tiempo.

Desempeño contextual

El desempeño contextual puede ser explicado según Borman y Motowidlo (2015) como las conductas organizacionales que pueden abarcar tres grupos conductuales; el primero relacionado con el apoyo que un colaborador puede entregar a sus compañeros laborales; el segundo, está vinculado a conductas de apoyo a la organización y, la última,

con conductas orientadas a adoptar responsabilidades de ejecutar tareas adicionales al puesto de trabajo, cabe indicar que estas últimas conductas son de tipo voluntarias y demuestran iniciativa por parte del colaborador.

Esta dimensión se evalúa mediante los siguientes ocho indicadores: iniciativa, asumir nuevos retos, actualización de conocimiento, actualización de habilidades laborales, respuestas rápidas, asumir retos, búsqueda de nuevos retos y participación activa.

Comportamientos contraproducentes (CCP)

Son actos voluntarios y conscientes que sobrepasan los límites permitidos por las políticas internas organizacionales (Omar et al., 2012). Hay una variedad de ejemplos teóricos que explican la participación de los empleados en los CCP. En general, estos modelos muestran las interrelaciones entre las variables de habilidades individuales y las variables del contexto situacionales-contextuales. En cuanto a los rasgos de personalidad, Marcus et al. (2016) sugieren que la autorregulación es un determinante de CCP en el lugar de trabajo. También dijeron que las personas con bajo autocontrol son incapaces de lidiar con sus frustraciones, reaccionan impulsivamente a las provocaciones y caen en el CCP por robo, fraude, vandalismo, agresión, etc. El rasgo de ansiedad es otra tendencia de personalidad asociada con la ejecución del CCP. Lau et al. (2019) observaron que los empleados con síntomas de ansiedad respondían a los eventos laborales con depresión e insatisfacción. Dependiendo de cómo se encuentre la parte emocional del individuo puede llevar a activar los CCP en el lugar de trabajo. Los autores coinciden en una casuística en que la agresión laboral conlleva emociones negativas (hostilidad, miedo, tristeza, vergüenza) y se asocian positivamente con el CCP.

Esta dimensión se evalúa mediante los siguientes cinco indicadores: problemas laborales menores, agrandar los problemas laborales, focalización de los aspectos negativos

del entorno laboral, expresar los aspectos negativos dentro del trabajo y exteriorizar los aspectos negativos del trabajo.

3. Definición de Términos Básicos

Según (Robinson, 2020), los términos más usados para estas variables son:

Asistencia

Una medida de la asistencia de los empleados, generalmente medida en el transcurso de un año, teniendo en cuenta tanto las licencias autorizadas (vacaciones, enfermedad, familiares) como las no autorizadas (ausencias voluntarias injustificadas o justificadas).

Ausentismo

Inasistencia voluntaria al trabajo, sin motivo justificado. Significa la evasión habitual del trabajo o la ausencia del lugar de trabajo. Incluye (y no debería) la ausencia ocasional involuntaria del trabajo debido a enfermedad o accidentes. Es posible calcular el ausentismo de los empleados (así como el costo del mismo) y con regularidad es una buena práctica, donde se observan las tendencias en aumento o disminución siendo estas un buen indicador de los niveles de satisfacción y *engagement* de los empleados.

Beneficios

Todo, además del salario, como parte de la remuneración que tiene derecho a un empleado. A menudo incluyen beneficios de contribución financiera como pensión, seguro médico, de vida, planes de descuento de la empresa, vales de cuidado de niños, comidas subvencionadas y contribuciones al gimnasio, así como beneficios de bienestar que comúnmente incluyen elementos como Bike2Work, asesoramiento y asistencia personal.

Compensación y Beneficios

Abreviado con frecuencia como C&B, es una subdisciplina de recursos humanos, orientado principalmente en el desarrollo de un sistema de remuneración y compensación. También se conoce en el Reino Unido como recompensa total y como remuneración. La

compensación se compone de una serie de componentes que incluyen paga fija y variable, beneficios (como pensiones, vacaciones pagadas) y compensación basada en acciones que vincula algunas de las compensaciones de los empleados al desempeño laboral a largo plazo de un negocio a través de acciones vinculadas al desempeño de las acciones.

Comunicación de Abajo Hacia Arriba

Cuando la información fluye desde el nivel de empleo más bajo de una empresa hacia los niveles superiores y potencialmente hasta los niveles más altos. Por ejemplo, desde trabajadores de primera línea hasta líderes Sénior. De lo contrario, se estaría hablando de una comunicación jerárquica.

Comunicación Entre Pares

También conocida como comunicación lateral o comunicación horizontal. Esto es lo opuesto a la comunicación jerárquica de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba, y es cuando la información se comparte entre iguales de una organización.

Cultura

Es el comportamiento que tiene un grupo específico de personas que forman parte de una misma organización y el significado que las personas atribuyen a ese comportamiento. Incluye la visión de la empresa, valores, lenguaje de trabajo (tono), símbolos, creencias y hábitos. También es un patrón colectivo de comportamiento y supuestos que se enseñan a los nuevos trabajadores. La cultura organizacional es un reflejo de la interacción que hay entre los individuos que pertenecen a un mismo grupo, o con las partes interesadas o con los clientes.

Cultura Empresarial u Organizativa

Todas las empresas tienen una o más culturas e incluso subculturas que operan en toda la empresa debido a los diferentes equipos de gestión. Los líderes intentan cambiar culturas o influir en ellas. La cultura organizacional incluye la visión, el propósito, los

valores y los comportamientos que contribuyen al entorno social y psicológico único de la organización. Refleja los valores, creencias y principios colectivos de los miembros de la organización y es el resultado de factores como la historia, los productos, los mercados, la tecnología, las estructuras y estrategias de propiedad, el tipo de trabajadores, los estilos de gestión y la cultura nacional.

Cultura de Reconocimiento

Una actitud general y un espíritu hacia el reconocimiento como un enfoque válido y esencial en el trabajo con los empleados y la dirección. Impulsado y apoyado por el liderazgo y los empleados, está integrado por la cultura, actitudes, valores y comportamientos de las personas en las acciones diarias y la toma de decisiones.

Engagement de los Empleados

Un enfoque del lugar de trabajo diseñado para garantizar que los colaboradores estén alineados con los objetivos y valores de su organización, contribuyendo activamente a su éxito y mejorando su propia sensación de bienestar.

Esfuerzo Discrecional

También definido como hacer un esfuerzo adicional. Son cuando las intenciones o acciones del trabajador van más allá de lo establecido en su contrato de trabajo y sobre las expectativas reales sobre su labor.

Gestión de Ausencias

La gestión de ausencias se basa en reducir el ausentismo de los empleados (normalmente debido a una enfermedad o lesión) mediante políticas y procedimientos eficaces. Algunas organizaciones prefieren utilizar el término gestión de asistencia, ya que se considera más positivo y esto incluso puede extenderse a recompensar a los empleados por la buena asistencia.

Incentivos

Un premio, monetario o no monetario que se da por los resultados obtenidos de forma adicional a la remuneración, basado en los logros establecidos con la empresa. La comisión en el ámbito de las ventas es una forma común de incentivo. Los incentivos a menudo abordan preocupaciones tácticas y pueden ser parte de un esquema de incentivos formalizados.

Mejora del Desempeño

Un término que se usa comúnmente para referirse al plan de desempeño de un individuo como resultado de la gestión del desempeño, o a un programa de grupo o equipo diseñado para elevar los niveles de desempeño y mantenerlos en toda la organización. Los componentes de un programa de mejora del desempeño suelen ser la medición, la investigación, los incentivos y recompensas, el reconocimiento y las comunicaciones. Suelen ser a más largo plazo que los incentivos más tácticos a corto plazo.

Motivación

En términos generales, se refiere a las fuerzas psicológicas que dan forma y controlan el nivel de esfuerzo y determinación de una persona. Tiene que ver con su deseo de lograr y aplicarse a sí mismos. Las personas están motivadas de manera diferente y en diferentes etapas de la vida. ¿Cómo motivar al personal? es una pregunta constante para los líderes y gerentes empresariales.

PDP: Plan de Desarrollo Personal

También definido como Revisión de desarrollo personal (PDR). Por lo general, un proceso anual para analizar el desempeño de un empleado que puede o no estar vinculado a los objetivos de la organización o los requisitos de desempeño. A veces vinculado a tasaciones de pago.

Valores Organizacionales

Conjunto de palabras o frases que demuestran cómo una organización logrará su visión. A menudo, frases breves y ágiles, o palabras singulares respaldadas con un slogan.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos

1.1. Hipótesis General

El *engagement* laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

1.2. Hipótesis Específicas

- HE1. La dimensión Vigor se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.
- HE2. La dimensión Dedicación se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.
- HE3. La dimensión Absorción se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

2. Las variables de estudio y su operacionalización

Variable 1. *Engagement* Laboral

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

Variable 2. Desempeño Laboral

- Desempeño de tareas
- Desempeño contextual
- Comportamientos contraproducentes

3. Matriz Lógica de Consistencia

Tema: Engagement laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio - Ate, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:			
¿De qué manera el <i>engagement</i> laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022?	Determinar la relación entre el <i>engagement</i> laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.	El <i>engagement</i> laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.		Vigor	<ul style="list-style-type: none"> -Niveles de energía -No fatigarse con facilidad -Voluntad de dedicar esfuerzos -Persistencia frente a las dificultades -Resiliencia
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:	Variable 1. <i>Engagement</i> laboral	Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> -Retado por su trabajo -Sentirse inspirado -Sentirse entusiasmado -Orgullo por su trabajo -Sentido del trabajo
PE1. ¿De qué manera la dimensión vigor se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022?	OE1. Determinar la relación entre la dimensión vigor y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.	HE1. La dimensión vigor se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.		Absorción	<ul style="list-style-type: none"> -Comprometido con el trabajo -Ensimismado con el trabajo -Absorción en el trabajo -Inmerso en su trabajo -Felicidad por su trabajo

<p>PE2. ¿De qué manera la dimensión dedicación se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022?</p>	<p>OE2. Determinar la relación entre la dimensión dedicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.</p>	<p>HE2. La dimensión dedicación se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.</p>	<p>Desempeño de tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de planificación -Objetivos de trabajo -Establecer prioridades -Trabajar eficientemente -Administrar el tiempo
<p>PE3. ¿De qué manera la dimensión absorción se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022?</p>	<p>OE3. Determinar la relación entre la dimensión absorción y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.</p>	<p>HE3. La dimensión absorción se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.</p>	<p>Desempeño contextual</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Iniciativa -Asumir nuevos retos -Actualización de conocimiento -Actualización de habilidades laborales -Respuestas rápidas -Asumir retos -Búsqueda de nuevos retos -Participación activa
<p>Variable 2. Desempeño laboral</p>			<p>Comportamientos contraproducentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Problemas laborales menores -Agrandar los problemas laborales -Focalización de los aspectos negativos del entorno laboral -Expresar los aspectos negativos dentro del trabajo -Exteriorizar los aspectos negativos del trabajo

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y Método de Investigación

Tipo

Descriptivo, ya que se analizaron las variables y sus dimensiones; tal y como, se presentan en la realidad.

Método

Cuando el método es Cuantitativo, Hernández et al. (2014), argumentaron que el método se ciñe de manera secuencial y probatoria. Así, el uso de instrumentos de medición produce datos cuantitativos que permiten contrastar hipótesis. Cuando se crean patrones de comportamiento, se tiene que confrontar la teoría. Se inicia con una idea poco definida y una vez determinada, se pueden originar objetivos y cuestionamientos sobre la investigación, conocer sus limitaciones y desarrollar su marco teórico.

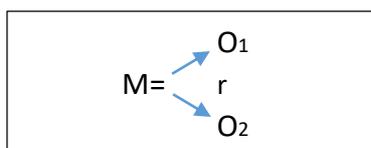
2. Diseño de Investigación

No Experimental – Correlacional.

El diseño No experimental - Correlacional, según Hernández et al., (2014) “no manipula las variables; es decir, se observan los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural y luego son analizados” (p. 149). El diagrama representativo de este diseño según Namakforoosh (2015), es el siguiente:

Figura 1

Diagrama del diseño correlacional



Donde:

M: Muestra

O1: Variable *Engagement* Laboral

r: Relación entre variables. Coeficiente de correlación Chi - Cuadrada.

O2: Variable Desempeño Laboral

3. Población y Muestra

Tamayo y Tamayo (2008) explican que “las poblaciones se definen por grupos de personas que comparten características comunes en un lugar o tiempo determinado” (p. 182).

Esta empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio, cuenta con una población actualmente de 120 trabajadores. Por lo que, se hizo uso de una formula estadística para obtener la cantidad de personas que conformarían la muestra:

$$n = \frac{N * (Z)^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z)^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población = 120

Z = Valor obtenido de la distribución normal para un nivel de confianza de 95% = 1.96

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado – éxito = 0.5

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado – fracaso = 0.5

e = Error de estimación máximo aceptado = 0.05

$$n = \frac{120 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (120 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 91.61$$

$$n = 92$$

Como resultado de la operación, la muestra es de 92 trabajadores.

4. Instrumento de Recogida de Datos

La recolección de datos tuvo que responder a los objetivos planteados inicialmente, utilizándose la técnica de encuesta y su instrumento que es el cuestionario estandarizado.

Para la primera variable del *engagement* laboral, se utilizó la prueba *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES), el mismo que incluye tres dimensiones, las cuales son: Vigor, Dedicación y Absorción.

Para la segunda variable de desempeño laboral, se utilizó la prueba *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPO), dicho cuestionario también cuenta con tres dimensiones, las cuales son: Desempeño de tareas, Desempeño contextual y Comportamientos contraproducentes.

Cuestionario UWES

La Encuesta de *Utrecht Work Engagement Survey* (UWES), que significa Encuesta de Compromiso Laboral de Utrecht, fue desarrollada por Schaufeli en 2002 y traducida al español en 2011.

Desde un inicio el Test UWES se planteó con el objetivo de estudiar las causas y consecuencias que abarcan el mantener un *engagement* en el personal, y como este afectaba su salud y bienestar. Siendo un detonante principal también, encontrar en el proceso la enfermedad de *burnout*.

UWES está disponible y con validez internacionalmente en 10 idiomas (alemán, español, finlandés, francés, griego, holandés, inglés, noruego, portugués y sueco). En Perú, se realizó con anterioridad una encuesta de efectividad de UWES en 2015 con docentes peruanos de la ciudad de Lima. La muestra incluía a 145 docentes de primaria y secundaria.

Para este proyecto se utilizó el cuestionario UWES-9, que consta de las dimensiones Vigor, VI (cinco ítems); Dedicación, DE (cinco ítems); y Absorción, AB (cinco ítems). Cada dimensión contiene cinco ítems, todos calificados en una escala de Likert de siete puntos, que van desde:

- 0 = Nunca
- 1 = Esporádicamente: Pocas veces al año o menos
- 2 = De vez en cuando: Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente: Algunas veces al mes
- 4 = Frecuentemente: Una vez por semana
- 5 = Muy frecuentemente: Varias veces por semana
- 6 = Diariamente

Cuestionario IWPQ

El cuestionario conocido como Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ), es una herramienta apropiada para mapear y auto - informar sobre el desempeño laboral, pero enfatiza los comportamientos dentro y hacia la organización. Pudiéndose realizar este Test en cualquier tipo de trabajo y teniendo una duración promedio de cinco minutos.

Siendo usado también en este proyecto el cuestionario IWPQ, que consta de las dimensiones Desempeño de Tareas (cinco ítems), Desempeño Contextual (ocho ítems) y

Comportamientos Contraproducentes (cinco ítems). Cada dimensión contiene una cantidad diferente de ítems, todos calificados en una escala de Likert de cinco puntos, que van desde:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indiferente
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

5. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos

Tamayo (1999), menciona que “la técnica es la operatividad del diseño de investigación y que explica exactamente cómo se llevó a cabo la investigación” (p. 126).

Cisneros et al., (2022) “Es la técnica de recogida de datos más empleada para las investigaciones científicas” (p. 1176). En la cual, el entrevistador debe conocer fielmente el contenido de la encuesta, encuesta que será entregada a la muestra para la obtención de resultados posteriores.

En la parte de análisis de datos, primero se recolecto todas las encuestas brindadas a los colaboradores, esta información se ingresó como base de datos al software SPSS. Luego, se realizó el análisis del informe aplicando criterios estadísticos; con lo cual, se pudieron obtener tablas y figuras para su mejor entendimiento de los resultados. Ya para finalizar, se utilizó la prueba estadística **Chi - Cuadrada**, la que corroboró la relación que existe o no entre ambas variables. Dando, así como válida o no válida la hipótesis general y las específicas.

6. Procedimiento de Ejecución del Estudio

Para poder realizar los cuestionarios, se siguieron los siguientes pasos:

- Contar con la aprobación de los directivos de la empresa para realizar los cuestionarios.
- Dar a entender a los colaboradores de la importancia de sus respuestas para la empresa y para los objetivos propios de este estudio.
- Brindar los cuestionarios de manera física a la muestra.
- Recolección de los cuestionarios para su posterior análisis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos Cuantitativos

Tabla 1

Niveles de energía - ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	4	4,3	4,3
De vez en cuando	5	5,4	9,8
Regularmente	17	18,5	28,3
Frecuentemente	12	13,0	41,3
Muy frecuentemente	36	39,1	80,4
Diariamente	18	19,6	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

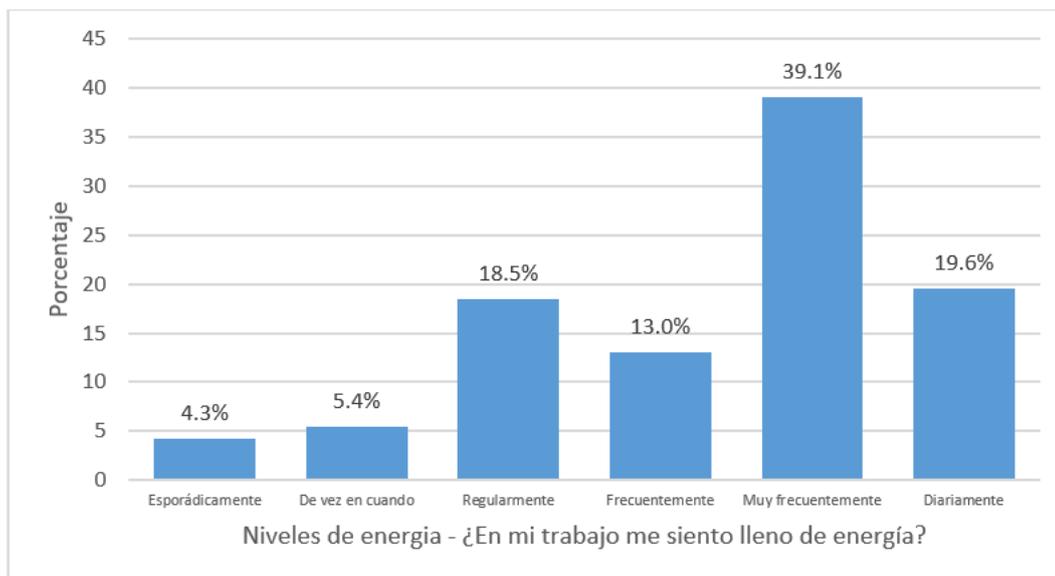
De la dimensión Vigor, el indicador niveles de energía dio como resultado que para el 4,3% es esporádicamente, 5,4% es de vez en cuando y 18,5% es regularmente; lo que significa que, el 28,3% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 13,0% de los encuestados confirman que es frecuente, 39,1% muy frecuentemente y 19,6% diariamente; lo que significa que, el 71,7% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se encuentran llenos de energía en su trabajo cotidiano.

Figura 2

Niveles de energía - ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?

**Tabla 2**

No fatigarse con facilidad - ¿Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,2	2,2
Esporádicamente	3	3,3	5,4
De vez en cuando	12	13,0	18,5
Regularmente	17	18,5	37,0
Frecuentemente	17	18,5	55,4
Muy frecuentemente	28	30,4	85,9
Diariamente	13	14,1	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Vigor, el indicador no fatigarse con facilidad dio como resultado que para el 2,2% es nunca, 3,3% es esporádicamente, 13,0% es de vez en cuando y 18,5% es regularmente; lo que significa que, el 37,0% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 18,5% de los encuestados confirman que es frecuente,

30,4% muy frecuentemente y 14,1% diariamente; lo que significa que, el 63,0% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores pueden trabajar largos periodos de tiempo sin fatigarse con facilidad.

Figura 3

No fatigarse con facilidad - ¿Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo?

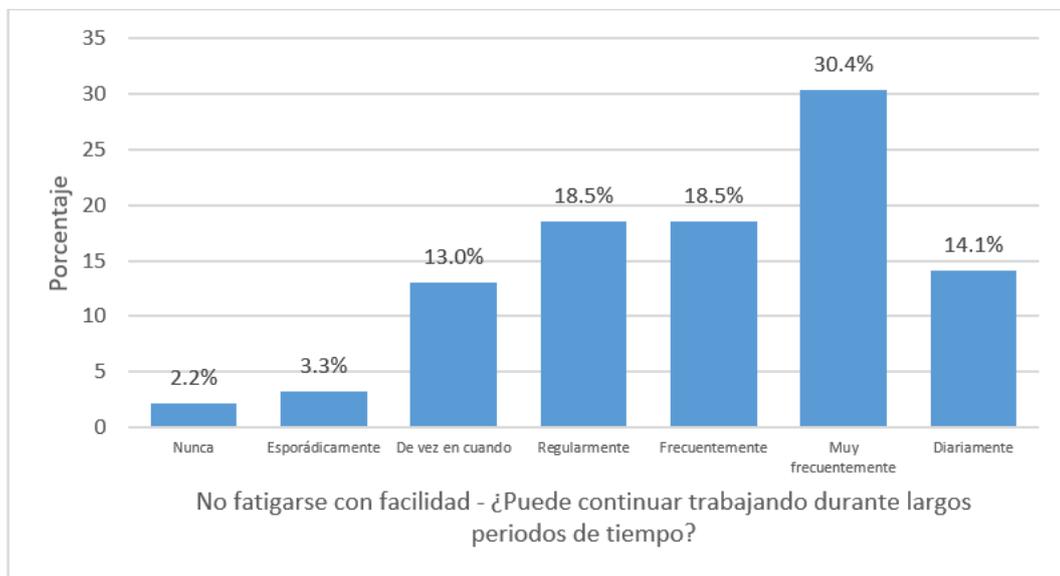


Tabla 3

Voluntad de dedicar esfuerzo – ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1
Esporádicamente	3	3,3	4,3
De vez en cuando	3	3,3	7,6
Regularmente	15	16,3	23,9
Frecuentemente	23	25,0	48,9
Muy frecuentemente	25	27,2	76,1
Diariamente	22	23,9	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

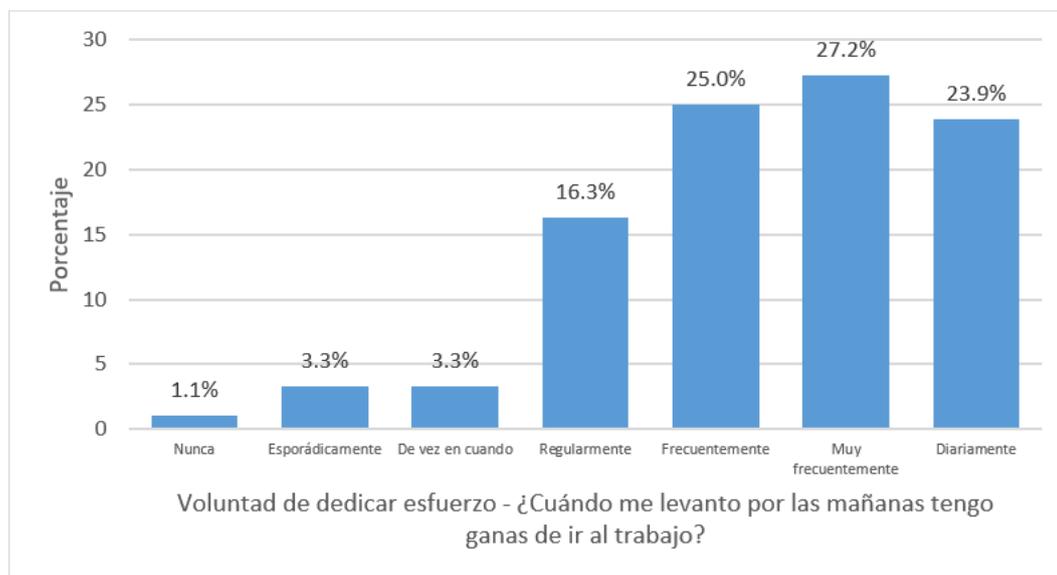
De la dimensión Vigor, el indicador voluntad de dedicar esfuerzo dio como resultado que para el 1,1% es nunca, 3,3% es esporádicamente, 3,3% es de vez en cuando y 16,3% es regularmente; lo que significa que, el 23,9% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 25,0% de los encuestados confirman que es frecuente, 27,2% muy frecuentemente y 23,9% diariamente; lo que significa que, el 76,1% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se despiertan con ganas de ir a trabajar, presentando motivación y voluntad de dedicarle esfuerzo en su labor.

Figura 4

Voluntad de dedicar esfuerzo - ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo?

**Tabla 4**

Persistencia frente a las dificultades - ¿Soy muy persistente en mis responsabilidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	2	2,2	2,2
De vez en cuando	6	6,5	8,7
Regularmente	8	8,7	17,4
Frecuentemente	27	29,3	46,7
Muy frecuentemente	17	18,5	65,2
Diariamente	32	34,8	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Vigor, el indicador persistencia frente a las dificultades dio como resultado que para el 2,2% es esporádicamente, 6,5% es de vez en cuando y 8,7% es regularmente; lo que significa que, el 17,4% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 29,3% de los encuestados confirman que es frecuente, 18,5%

muy frecuentemente y 34,8% diariamente; lo que significa que, el 82,6% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores son persistentes en sus responsabilidades y enfrentan las dificultades que se presenten dentro de la jornada laboral.

Figura 5

Persistencia frente a las dificultades - ¿Soy muy persistente en mis responsabilidades?

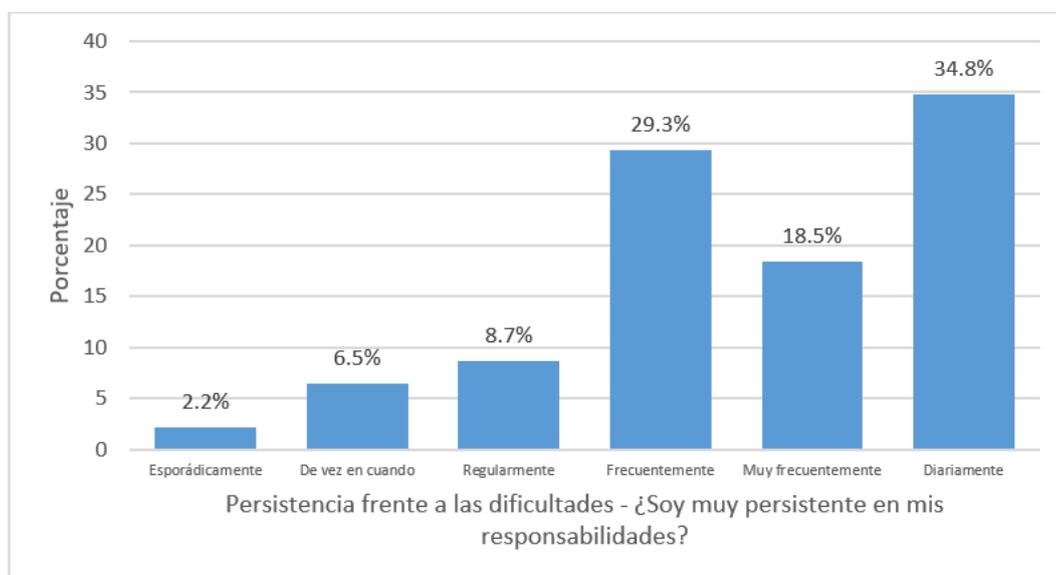


Tabla 5

Resiliencia - ¿Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	1	1,1	1,1
De vez en cuando	6	6,5	7,6
Regularmente	11	12,0	19,6
Frecuentemente	26	28,3	47,8
Muy frecuentemente	21	22,8	70,7
Diariamente	27	29,3	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Vigor, el indicador resiliencia dio como resultado que para el 1,1% es esporádicamente, 6,5% es de vez en cuando y 12,0% es regularmente; lo que significa que, el 19,6% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 28,3% de los encuestados confirman que es frecuente, 22,8% muy frecuentemente y 29,3% diariamente; lo que significa que, el 80,4% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se sienten fuertes y vigorosos al realizar sus responsabilidades cotidianas, presentando una gran resiliencia en ello.

Figura 6

Resiliencia - ¿Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades?

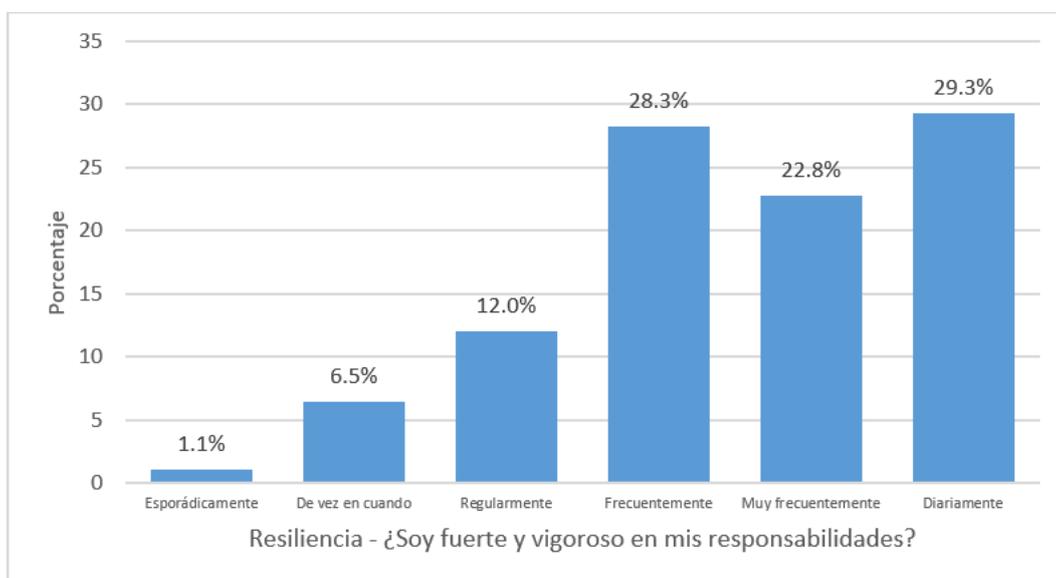


Tabla 6*Retado por su trabajo - ¿Mi trabajo está lleno de retos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1
Esporádicamente	2	2,2	3,3
De vez en cuando	8	8,7	12,0
Regularmente	23	25,0	37,0
Frecuentemente	22	23,9	60,9
Muy frecuentemente	24	26,1	87,0
Diariamente	12	13,0	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

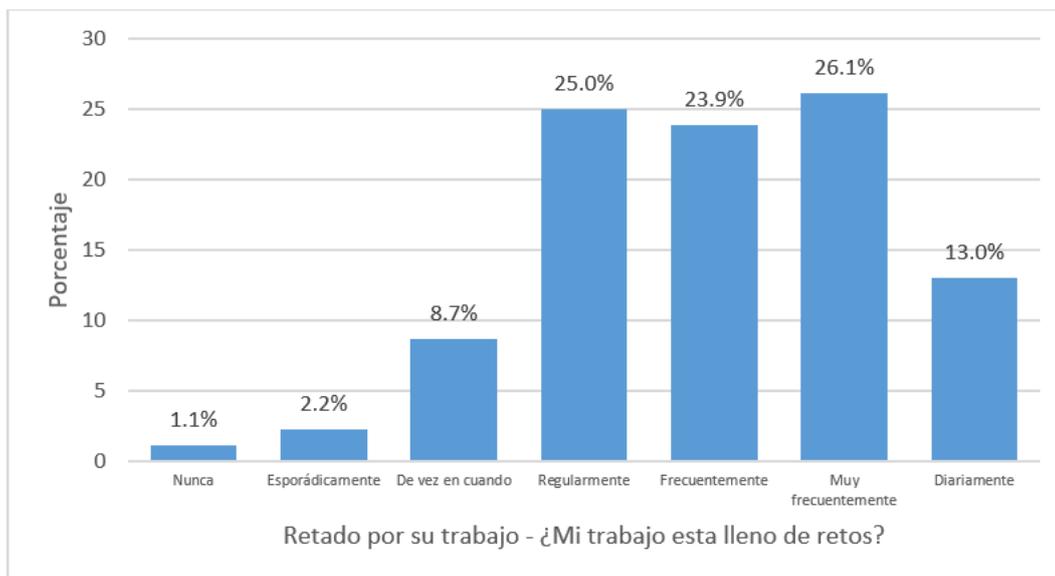
De la dimensión Dedicación, el indicador retado por su trabajo dio como resultado que para el 1,1% es nunca, 2,2% es esporádicamente, 8,7% es de vez en cuando y 25,0% es regularmente; lo que significa que, el 37,0% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 23,9% de los encuestados confirman que es frecuente, 26,1% muy frecuentemente y 13,0% diariamente; lo que significa que, el 63,0% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se sienten retados por su propio trabajo.

Figura 7

Retado por su trabajo - ¿Mi trabajo está lleno de retos?

**Tabla 7**

Sentirse inspirado - ¿Mi trabajo me inspira?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	1	1,1	1,1
De vez en cuando	12	13,0	14,1
Regularmente	18	19,6	33,7
Frecuentemente	27	29,3	63,0
Muy frecuentemente	19	20,7	83,7
Diariamente	15	16,3	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Dedicación, el indicador sentirse inspirado dio como resultado que para el 1,1% es esporádicamente, 13,0% es de vez en cuando y 19,6% es regularmente; lo que significa que, el 33,7% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 29,3% de los encuestados confirman que es frecuente, 20,7% muy

frecuentemente y 16,3% diariamente; lo que significa que, el 66,3% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se sienten inspirados por su trabajo a hacerlo mejor cada día.

Figura 8

Sentirse inspirado - ¿Mi trabajo me inspira?

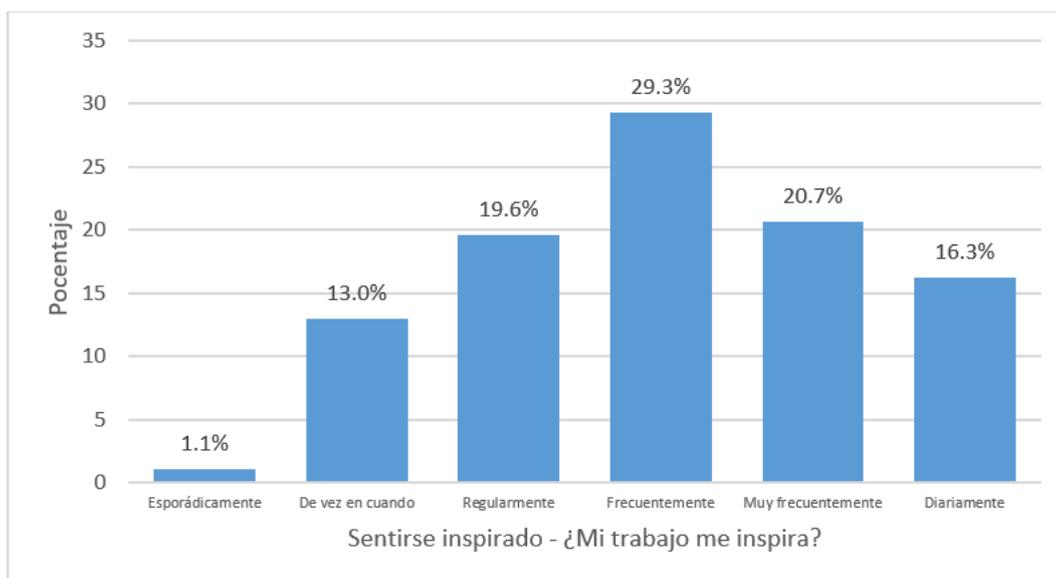


Tabla 8

Sentirse entusiasmado - ¿Estoy entusiasmado sobre mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	1	1,1	1,1
De vez en cuando	9	9,8	10,9
Regularmente	19	20,7	31,5
Frecuentemente	25	27,2	58,7
Muy frecuentemente	15	16,3	75,0
Diariamente	23	25,0	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Dedicación, el indicador sentirse entusiasmado dio como resultado que para el 1,1% es esporádicamente, 9,8% es de vez en cuando y 20,7% es regularmente; lo que significa que, el 31,5% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 27,2% de los encuestados confirman que es frecuente, 16,3% muy frecuentemente y 25,0% diariamente; lo que significa que, el 68,5% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se sienten entusiasmados por su trabajo y lo que conlleva realizarlo.

Figura 9

Sentirse entusiasmado - ¿Estoy entusiasmado sobre mi trabajo?

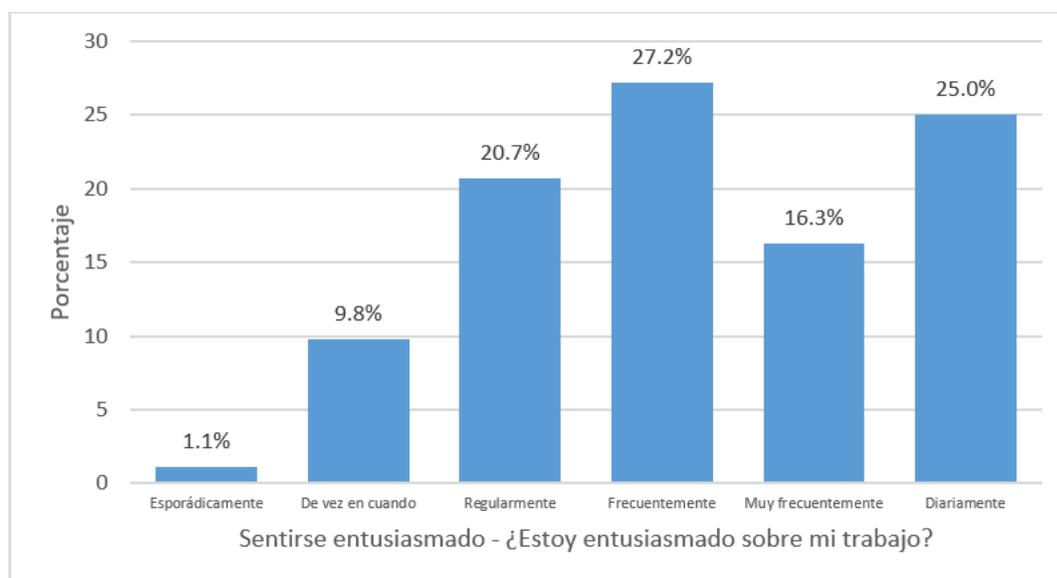


Tabla 9

Orgullo por su trabajo - ¿Estoy orgulloso del trabajo que doy en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	1	1,1	1,1
De vez en cuando	4	4,3	5,4
Regularmente	19	20,7	26,1
Frecuentemente	16	17,4	43,5
Muy frecuentemente	24	26,1	69,6
Diariamente	28	30,4	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

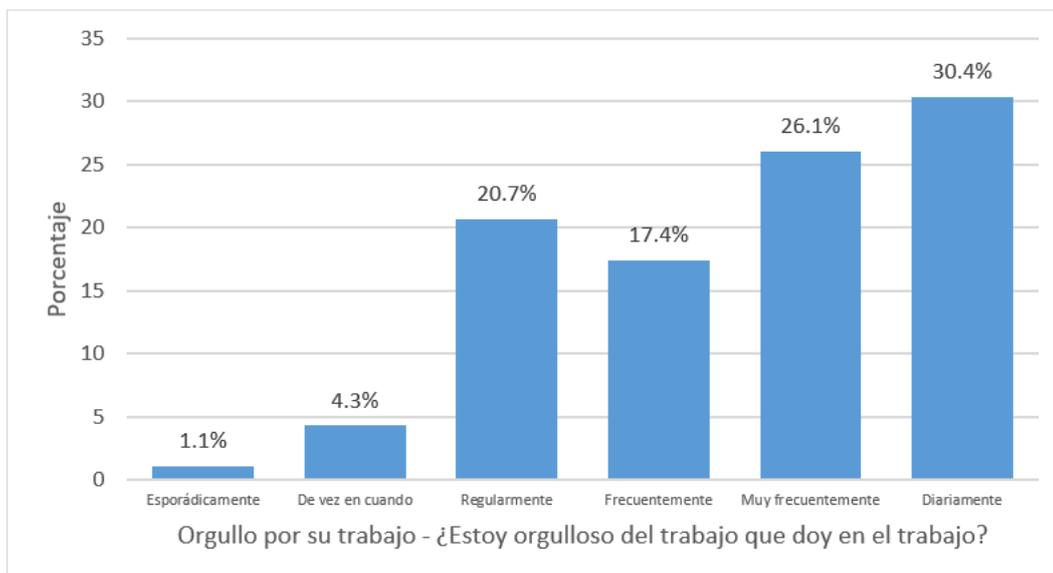
De la dimensión Dedicación, el indicador orgullo por su trabajo dio como resultado que para el 1,1% es esporádicamente, 4,3% es de vez en cuando y 20,7% es regularmente; lo que significa que, el 26,1% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 17,4% de los encuestados confirman que es frecuente, 26,1% muy frecuentemente y 30,4% diariamente; lo que significa que, el 73,9% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores están orgullosos del trabajo que desempeñan dentro de su centro de labores.

Figura 10

Orgullo por su trabajo - ¿Estoy orgulloso del trabajo que doy en el trabajo?

**Tabla 10**

Sentido de trabajo - ¿Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	1	1,1	1,1
De vez en cuando	5	5,4	6,5
Regularmente	16	17,4	23,9
Frecuentemente	18	19,6	43,5
Muy frecuentemente	27	29,3	72,8
Diariamente	25	27,2	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Dedicación, el indicador sentido de trabajo dio como resultado que para el 1,1% es esporádicamente, 5,4% es de vez en cuando y 17,4% es regularmente; lo que significa que, el 23,9% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 19,6% de los encuestados confirman que es frecuente, 29,3% muy

frecuentemente y 27,2% diariamente; lo que significa que, el 76,1% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen un gran sentido del trabajo, porque sienten que tienen un propósito.

Figura 11

Sentido de trabajo - ¿Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito?

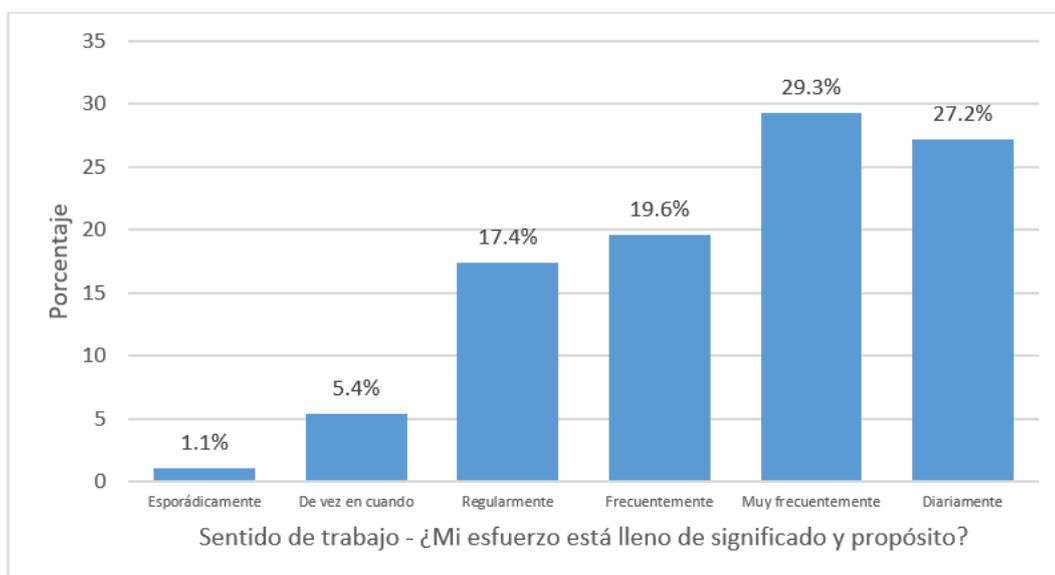


Tabla 11

Compromiso con el trabajo - ¿Cuándo estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,2	2,2
De vez en cuando	13	14,1	16,3
Regularmente	12	13,0	29,3
Frecuentemente	23	25,0	54,3
Muy frecuentemente	24	26,1	80,4
Diariamente	18	19,6	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Absorción, el indicador compromiso con el trabajo dio como resultado que para el 2,2% es nunca, 14,1% es de vez en cuando y 13,0% es regularmente; lo que significa que, el 29,3% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 25,0% de los encuestados confirman que es frecuente, 26,1% muy frecuentemente y 19,6% diariamente; lo que significa que, el 70,7% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores olvidan todo lo que pasa alrededor suyo cuando están trabajando por el compromiso que tienen con este.

Figura 12

Compromiso con el trabajo - ¿Cuándo estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí?

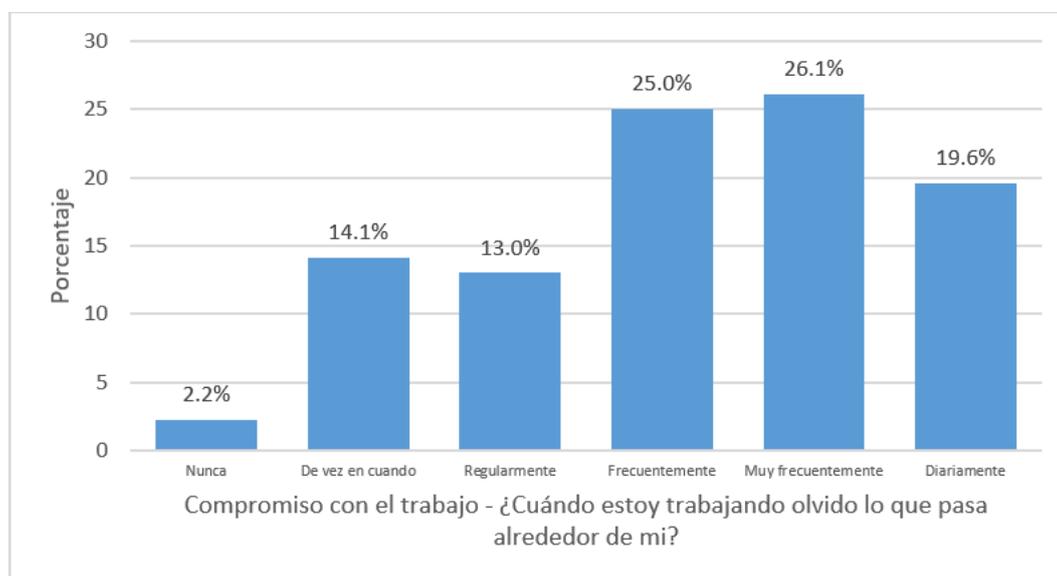


Tabla 12

Ensimismado con el trabajo - ¿El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	1	1,1	1,1
De vez en cuando	7	7,6	8,7
Regularmente	19	20,7	29,3
Frecuentemente	26	28,3	57,6
Muy frecuentemente	19	20,7	78,3
Diariamente	20	21,7	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

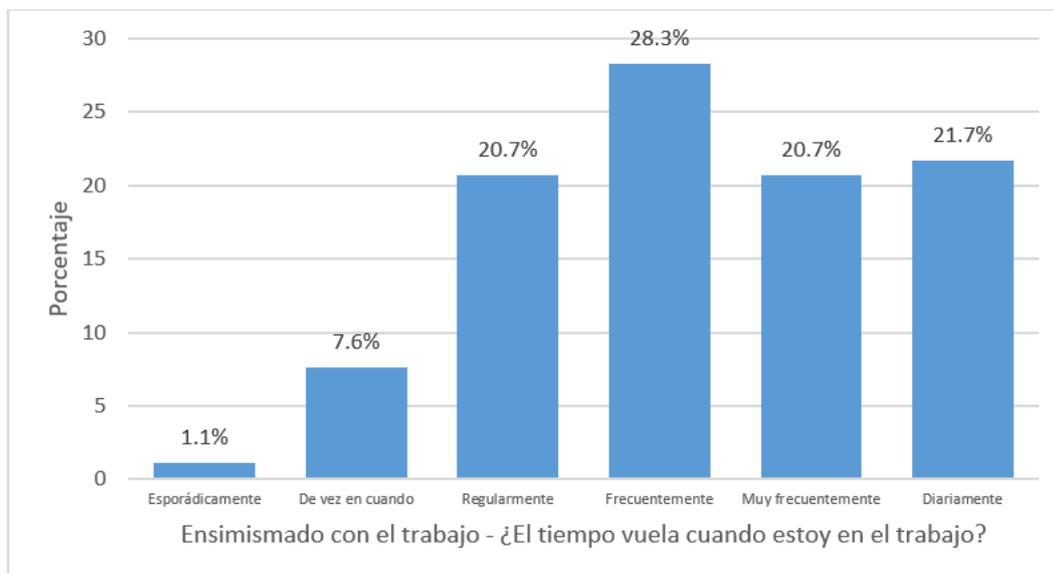
De la dimensión Absorción, el indicador ensimismado con el trabajo dio como resultado que para el 1,1% es esporádicamente, 7,6% es de vez en cuando y 20,7% es regularmente; lo que significa que, el 29,3% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 28,3% de los encuestados confirman que es frecuente, 20,7% muy frecuentemente y 21,7% diariamente; lo que significa que, el 70,7% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores sienten que el tiempo vuela cuando se encuentran trabajando porque se encuentran ensimismados en este.

Figura 13

Ensimismado con el trabajo - ¿El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo?

**Tabla 13**

Absorción en su trabajo - ¿Me «dejo llevar» por mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Esporádicamente	1	1,1	1,1
De vez en cuando	10	10,9	12,0
Regularmente	22	23,9	35,9
Frecuentemente	21	22,8	58,7
Muy frecuentemente	21	22,8	81,5
Diariamente	17	18,5	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Absorción, el indicador absorción en su trabajo dio como resultado que para el 1,1% es esporádicamente, 10,9% es de vez en cuando y 23,9% es regularmente; lo que significa que, el 35,9% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 22,8% de los encuestados confirman que es frecuente, 22,8% muy

frecuentemente y 18,5% diariamente; lo que significa que, el 64,1% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se dejan llevar por su trabajo por la concentración que le dedican a este.

Figura 14

Absorción en su trabajo - ¿Me «dejo llevar» por mi trabajo?

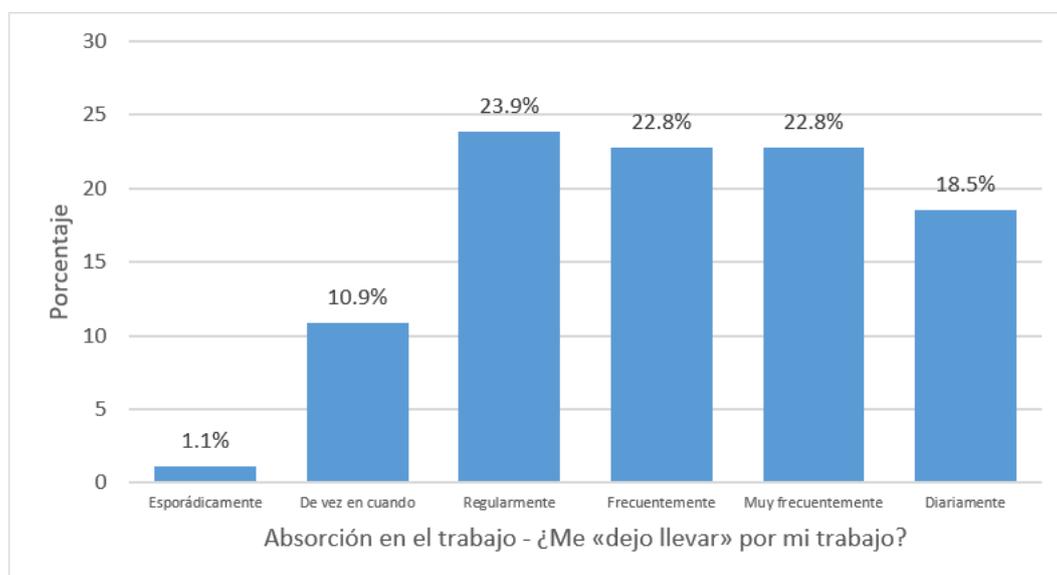


Tabla 14

Inmersión en el trabajo - ¿Estoy inmerso en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1
Esporádicamente	2	2,2	3,3
De vez en cuando	12	13,0	16,3
Regularmente	20	21,7	38,0
Frecuentemente	20	21,7	59,8
Muy frecuentemente	23	25,0	84,8
Diariamente	14	15,2	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Absorción, el indicador inmersión en el trabajo dio como resultado que para el 1,1% es nunca, 2,2% es esporádicamente, 13,0% es de vez en cuando y 21,7% es regularmente; lo que significa que, el 38,0% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 21,7% de los encuestados confirman que es frecuente, 25,0% muy frecuentemente y 15,2% diariamente; lo que significa que, el 62,0% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se encuentran inmersos en su trabajo por la dedicación que le entregan.

Figura 15

Inmersión en el trabajo - ¿Estoy inmerso en mi trabajo?

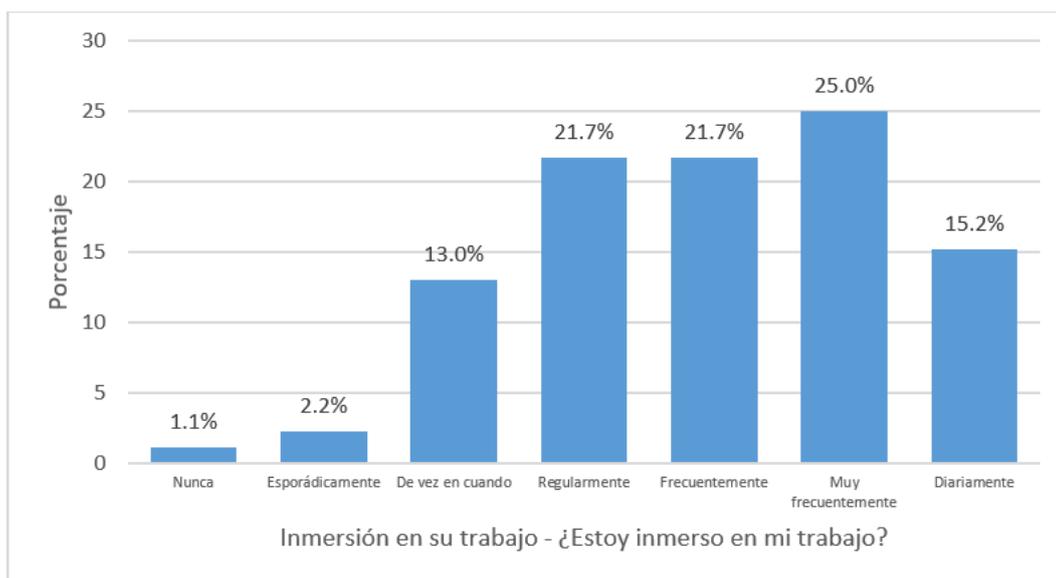


Tabla 15

Felicidad en el trabajo - ¿Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1
Esporádicamente	2	2,2	3,3
De vez en cuando	11	12,0	15,2
Regularmente	22	23,9	39,1
Frecuentemente	21	22,8	62,0
Muy frecuentemente	19	20,7	82,6
Diariamente	16	17,4	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Absorción, el indicador felicidad en el trabajo dio como resultado que para el 1,1% es nunca, 2,2% es esporádicamente, 12,0% es de vez en cuando y 23,9% es regularmente; lo que significa que, el 39,1% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 22,8% de los encuestados confirman que es frecuente, 20,7% muy frecuentemente y 17,4% diariamente; lo que significa que, el 60,9% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se encuentran felices de estar absortos en su trabajo cotidiano.

Figura 16

Felicidad en el trabajo - ¿Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo?

**Tabla 16**

Capacidad de planificación - ¿Logre planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
En Desacuerdo	4	4,3	6,5
Indiferente	13	14,1	20,7
De acuerdo	52	56,5	77,2
Totalmente de acuerdo	21	22,8	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño de Tareas, el indicador capacidad de planificación dio como resultado que para el 2,2% es totalmente en desacuerdo, 4,3% en desacuerdo y 14,1% es indiferente; lo que significa que, el 20,7% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 56,5% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 22,8% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 79,3% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen la capacidad de planificar su trabajo para terminarlo a tiempo.

Figura 17

Capacidad de planificación - ¿Logre planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo?

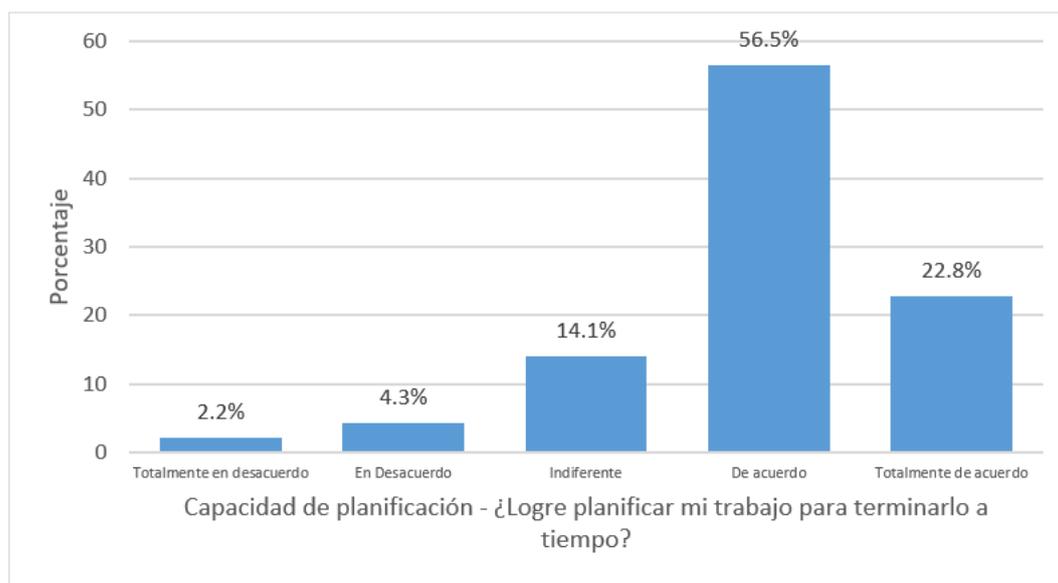


Tabla 17

Objetivos del trabajo - ¿Tuve en cuenta el resultado del trabajo que necesitaba lograr?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
En Desacuerdo	5	5,4	7,6
Indiferente	10	10,9	18,5
De acuerdo	57	62,0	80,4
Totalmente de acuerdo	18	19,6	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño de Tareas, el indicador objetivos del trabajo dio como resultado que para el 2,2% es totalmente en desacuerdo, 5,4% en desacuerdo y 10,9% es indiferente; lo que significa que, el 18,5% de la muestra encuestada señalan que no apoyan

este enunciado. En cambio, el 62,0% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 19,6% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 81,5% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen en cuenta los objetivos y/o resultados que tienen que lograr en su trabajo.

Figura 18

Objetivos del trabajo - ¿Tuve en cuenta el resultado del trabajo que necesitaba lograr?

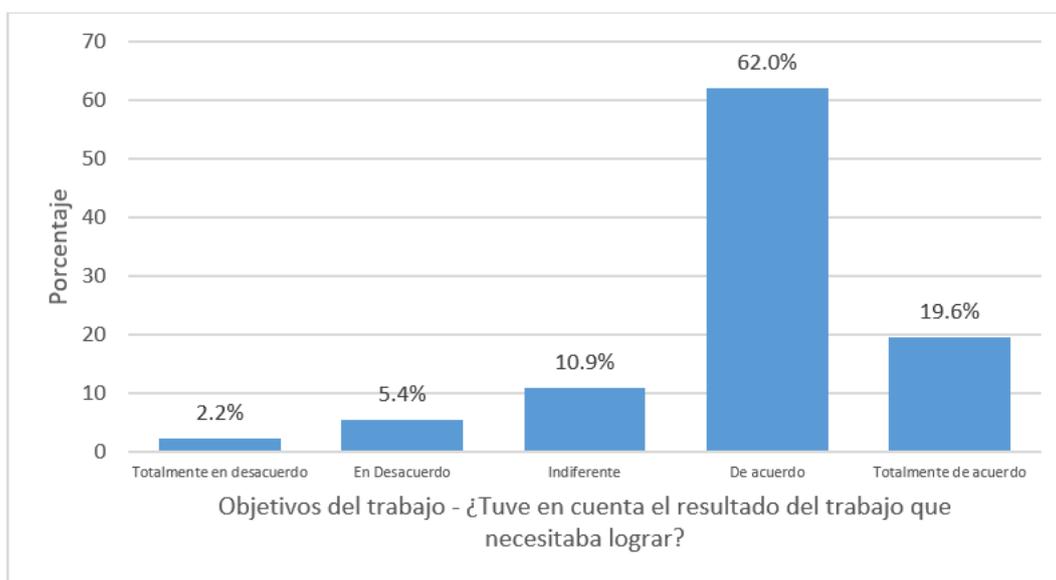


Tabla 18

Establecer prioridades - ¿Pude establecer prioridades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En Desacuerdo	6	6,5	7,6
Indiferente	17	18,5	26,1
De acuerdo	49	53,3	79,3
Totalmente de acuerdo	19	20,7	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño de Tareas, el indicador establecer prioridades dio como resultado que para el 1,1% es totalmente en desacuerdo, 6,5% en desacuerdo y 18,5% es indiferente; lo que significa que, el 26,1% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 53,3% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 20,7% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 73,9% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen la capacidad de establecer prioridades en su trabajo cotidiano.

Figura 19

Establecer prioridades - ¿Pude establecer prioridades?

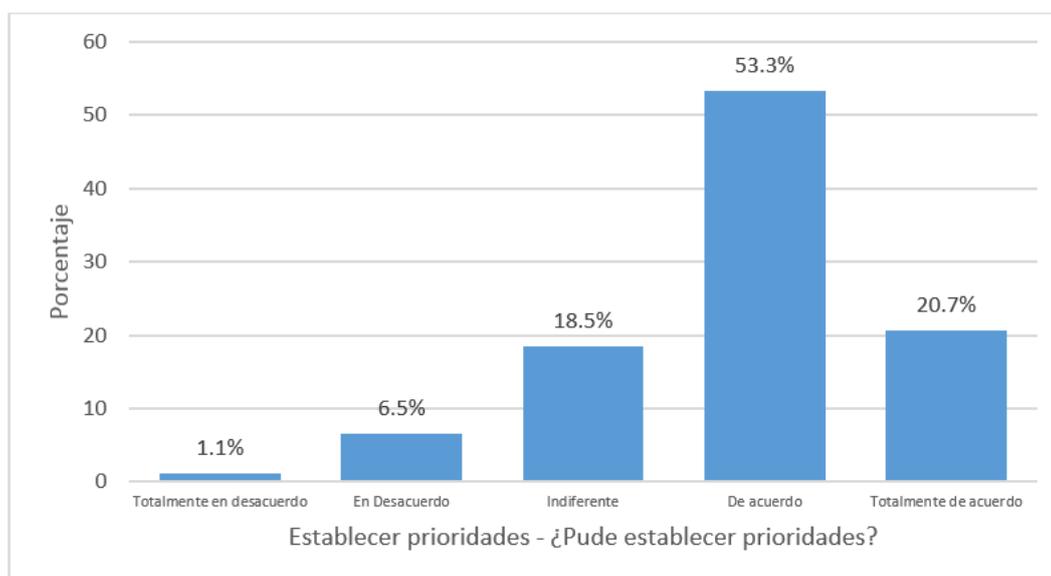


Tabla 19

Trabajar eficientemente - ¿Pude realizar mi trabajo de manera eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En Desacuerdo	5	5,4	6,5
Indiferente	18	19,6	26,1
De acuerdo	42	45,7	71,7
Totalmente de acuerdo	26	28,3	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

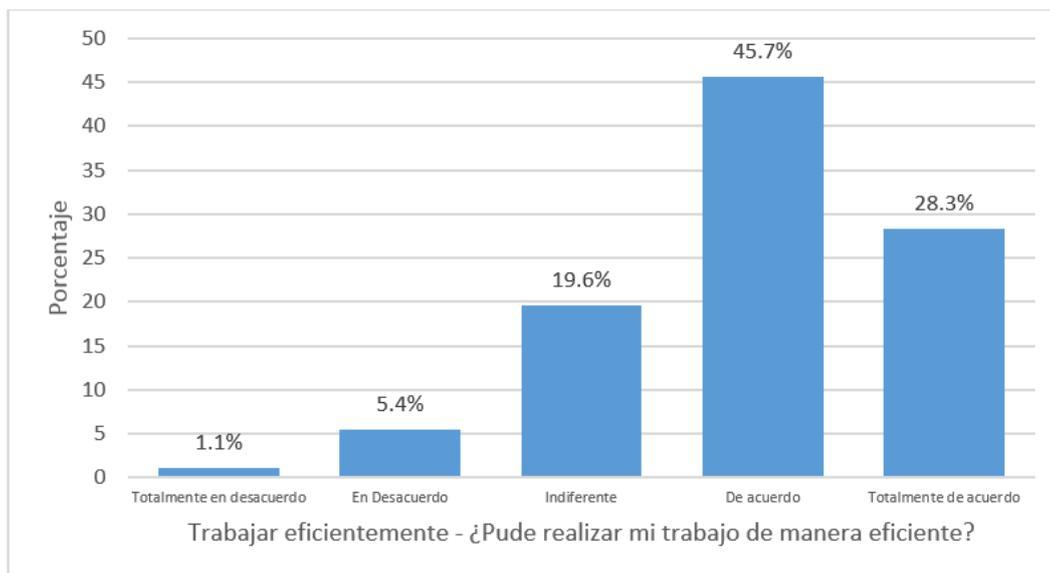
De la dimensión Desempeño de Tareas, el indicador trabajar eficientemente dio como resultado que para el 1,1% es totalmente en desacuerdo, 5,4% en desacuerdo y 19,6% es indiferente; lo que significa que, el 26,1% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 45,7% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 28,3% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 73,9% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores pueden trabajar de manera eficiente en su jornada laboral.

Figura 20

Trabajar eficientemente - ¿Pude realizar mi trabajo de manera eficiente?

**Tabla 20**

Administrar el tiempo - ¿Administre bien mi tiempo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
En Desacuerdo	7	7,6	9,8
Indiferente	8	8,7	18,5
De acuerdo	54	58,7	77,2
Totalmente de acuerdo	21	22,8	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño de Tareas, el indicador administrar el tiempo dio como resultado que para el 2,2% es totalmente en desacuerdo, 7,6% en desacuerdo y 8,7% es indiferente; lo que significa que, el 18,5% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 58,7% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 22,8% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 81,5% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen la capacidad de administrar bien su tiempo en su jornada laboral.

Figura 21

Administrar el tiempo - ¿Administre bien mi tiempo?

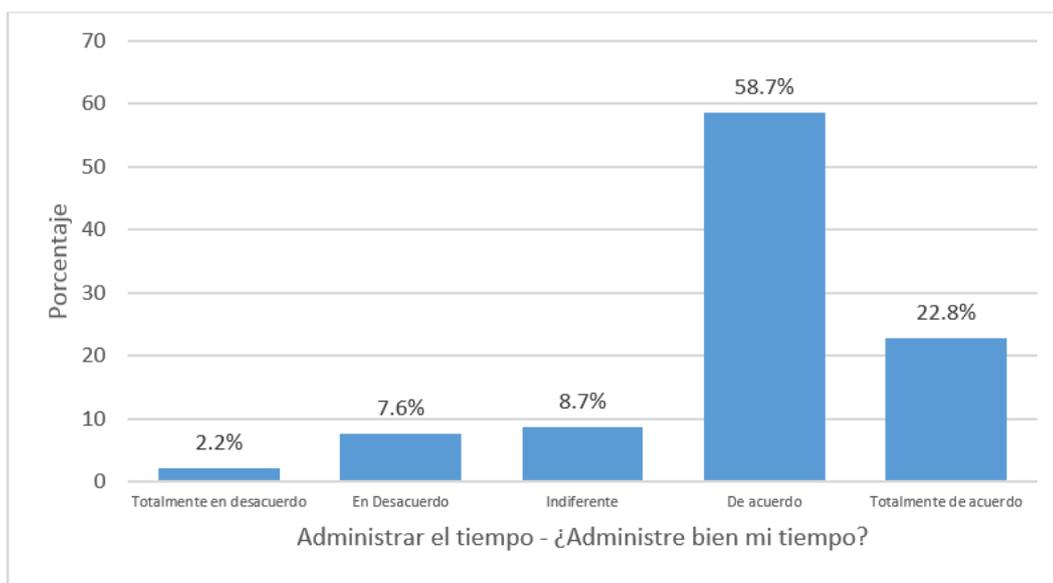


Tabla 21

Iniciativa - ¿Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando mis tareas anteriores se completaron?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En Desacuerdo	5	5,4	6,5
Indiferente	15	16,3	22,8
De acuerdo	41	44,6	67,4
Totalmente de acuerdo	30	32,6	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño Contextual, el indicador iniciativa dio como resultado que para el 1,1% es totalmente en desacuerdo, 5,4% en desacuerdo y 16,3% es indiferente;

lo que significa que, el 22,8% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 44,6% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 32,6% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 77,2% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores mostraron tener iniciativa al empezar con tareas nuevas al completar sus tareas anteriores.

Figura 22

Iniciativa - ¿Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando mis tareas anteriores se completaron?

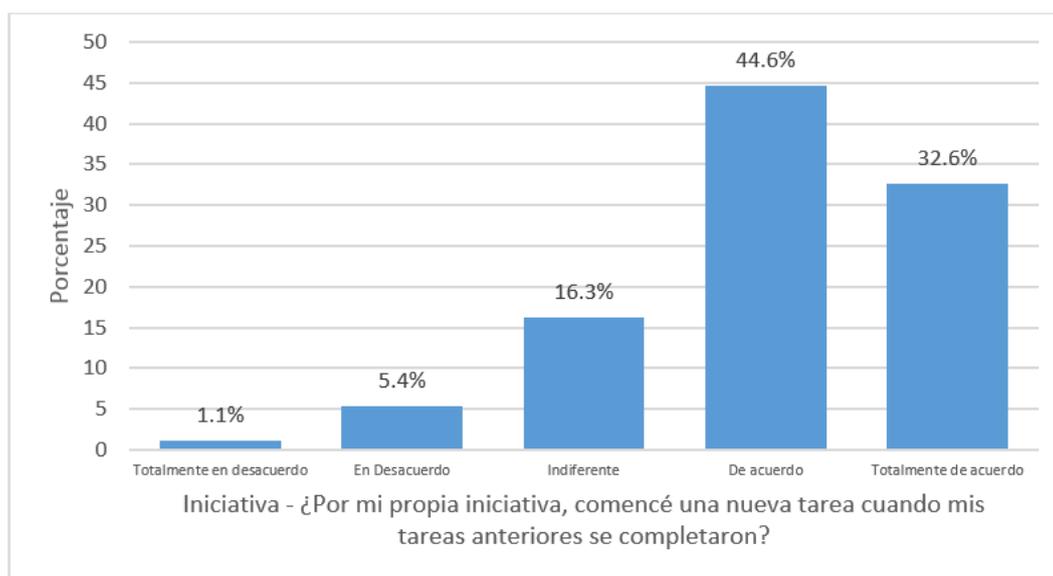


Tabla 22

Asumir nuevos retos - ¿Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En Desacuerdo	4	4,3	5,4
Indiferente	24	26,1	31,5
De acuerdo	38	41,3	72,8
Totalmente de acuerdo	25	27,2	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

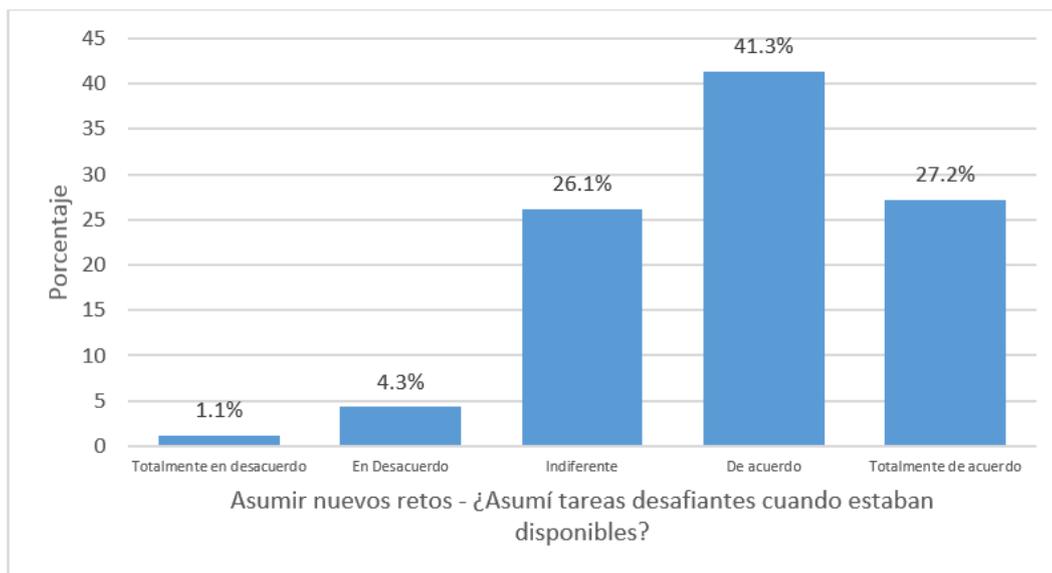
De la dimensión Desempeño Contextual, el indicador asumir nuevos retos dio como resultado que para el 1,1% es totalmente en desacuerdo, 4,3% en desacuerdo y 26,1% es indiferente; lo que significa que, el 31,5% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 41,3% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 27,2% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 68,5% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores asumieron nuevas tareas que eran desafiantes para ellos cuando estas estaban disponibles.

Figura 23

Asumir nuevos retos - ¿Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles?

**Tabla 23**

Actualización de conocimiento - ¿Trabaje en mantener actualizados mis conocimientos relacionados con el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En Desacuerdo	3	3,3	4,3
Indiferente	14	15,2	19,6
De acuerdo	48	52,2	71,7
Totalmente de acuerdo	26	28,3	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño Contextual, el indicador actualización de conocimiento dio como resultado que para el 1,1% es totalmente en desacuerdo, 3,3% en desacuerdo y 15,2% es indiferente; lo que significa que, el 19,6% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 52,2% de los encuestados confirman que están de

acuerdo y 28,3% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 80,4% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen la iniciativa de mantener actualizados sus conocimientos relacionados al trabajo.

Figura 24

Actualización de conocimiento - ¿Trabaje en mantener actualizados mis conocimientos relacionados con el trabajo?

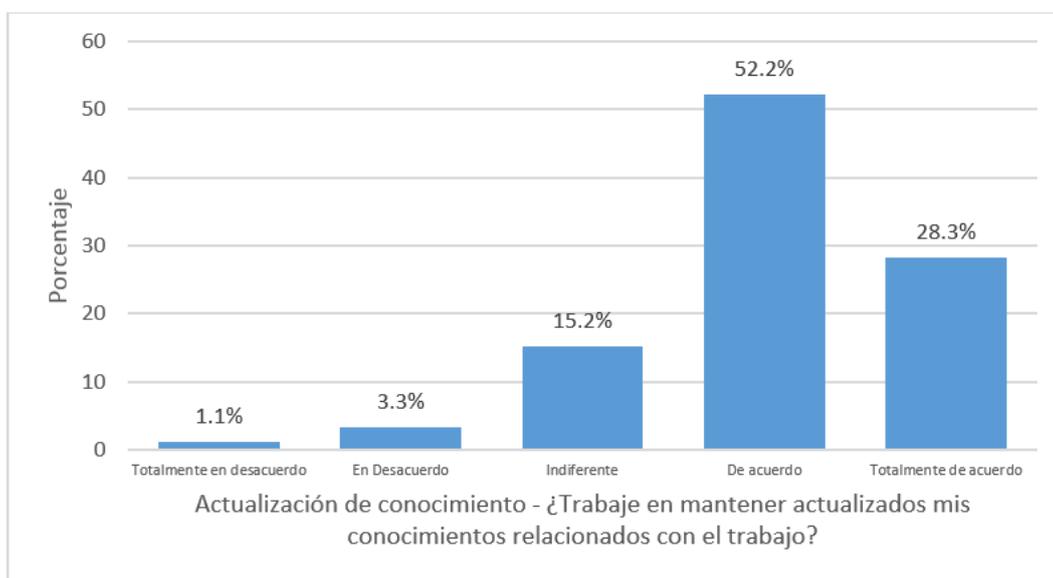


Tabla 24

Actualización de habilidades laborales - ¿Trabajé en mantener mis habilidades laborales actualizadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En Desacuerdo	4	4,3	5,4
Indiferente	18	19,6	25,0
De acuerdo	44	47,8	72,8
Totalmente de acuerdo	25	27,2	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño Contextual, el indicador actualización de habilidades laborales dio como resultado que para el 1,1% es totalmente en desacuerdo, 4,3% en desacuerdo y 19,6% es indiferente; lo que significa que, el 25,0% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 47,8% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 27,2% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 75,0% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen la iniciativa de mantener actualizadas sus habilidades relacionadas al trabajo.

Figura 25

Actualización de habilidades laborales - ¿Trabajé en mantener mis habilidades laborales actualizadas?

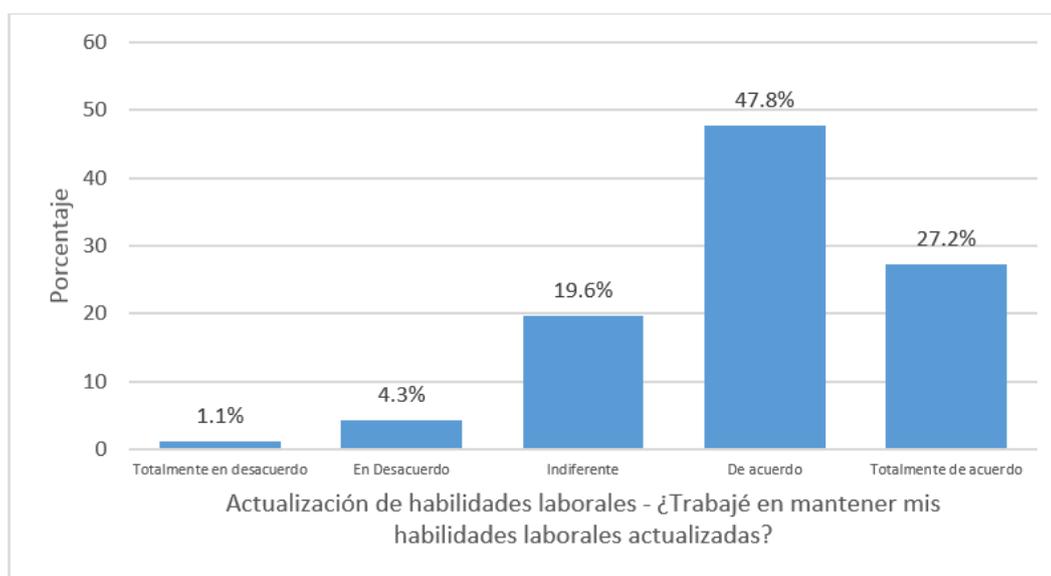


Tabla 25

Respuestas rápidas - ¿Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
En Desacuerdo	7	7,6	9,8
Indiferente	14	15,2	25,0
De acuerdo	45	48,9	73,9
Totalmente de acuerdo	24	26,1	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

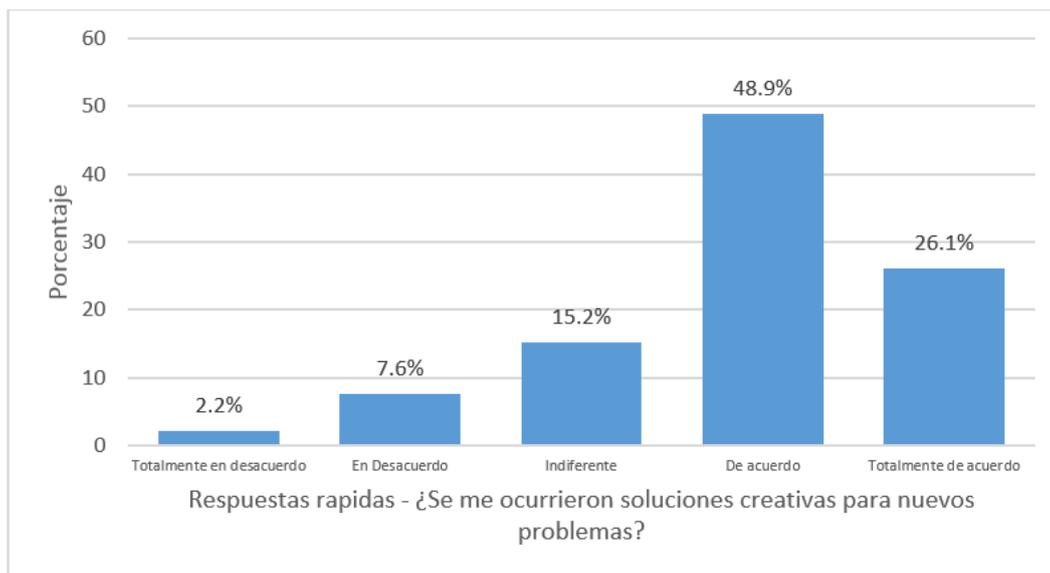
De la dimensión Desempeño Contextual, el indicador respuestas rápidas dio como resultado que para el 2,2% es totalmente en desacuerdo, 7,6% en desacuerdo y 15,2% es indiferente; lo que significa que, el 25,0% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 48,9% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 26,1% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 75,0% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores se le ocurrieron soluciones creativas para los nuevos problemas que surgían en su trabajo, brindando respuestas rápidas a estas.

Figura 26

Respuestas rápidas - ¿Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas?

**Tabla 26**

Asumir retos - ¿Asumí responsabilidades adicionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En Desacuerdo	7	7,6	8,7
Indiferente	19	20,7	29,3
De acuerdo	43	46,7	76,1
Totalmente de acuerdo	22	23,9	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño Contextual, el indicador asumir retos dio como resultado que para el 1,1% es totalmente en desacuerdo, 7,6% en desacuerdo y 20,7% es indiferente; lo que significa que, el 29,3% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 46,7% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 23,9% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 70,7% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen la capacidad de asumir responsabilidades adicionales en su trabajo.

Figura 27

Asumir retos - ¿Asumí responsabilidades adicionales?

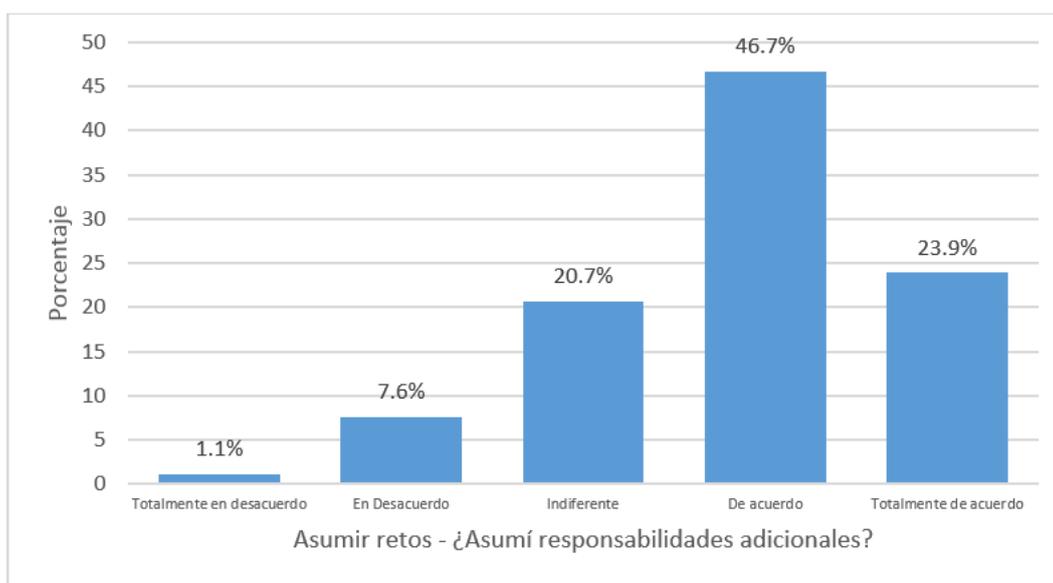


Tabla 27

Búsqueda de nuevos retos - ¿Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1
En Desacuerdo	5	5,4	6,5
Indiferente	24	26,1	32,6
De acuerdo	40	43,5	76,1
Totalmente de acuerdo	22	23,9	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño Contextual, el indicador búsqueda de nuevos retos dio como resultado que para el 1,1% es totalmente en desacuerdo, 5,4% en desacuerdo y 26,1% es indiferente; lo que significa que, el 32,6% de la muestra encuestada señalan que no apoyan

este enunciado. En cambio, el 43,5% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 23,9% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 67,4% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores buscan sentirse retados por nuevas tareas en su trabajo.

Figura 28

Búsqueda de nuevos retos - ¿Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo?

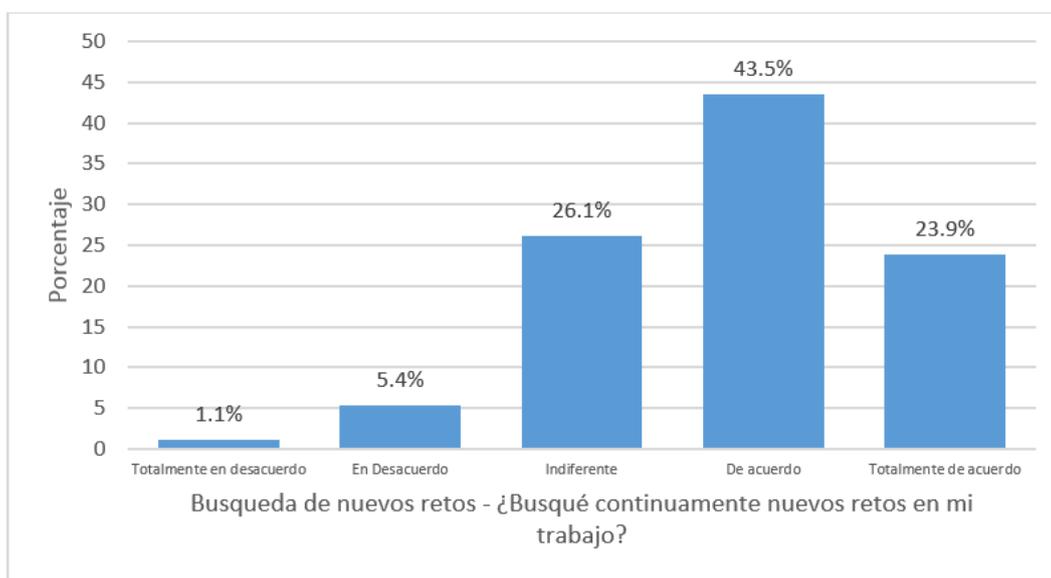


Tabla 28

Participación activa - ¿Participé activamente en reuniones y/o consultas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2
En Desacuerdo	5	5,4	7,6
Indiferente	17	18,5	26,1
De acuerdo	44	47,8	73,9
Totalmente de acuerdo	24	26,1	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Desempeño Contextual, el indicador participación activa dio como resultado que para el 2,2% es totalmente en desacuerdo, 5,4% en desacuerdo y 18,5% es indiferente; lo que significa que, el 26,1% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 47,8% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 26,1% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 73,9% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienen la motivación de participar de manera activa en reuniones y/o consultas.

Figura 29

Participación activa - ¿Participé activamente en reuniones y/o consultas?

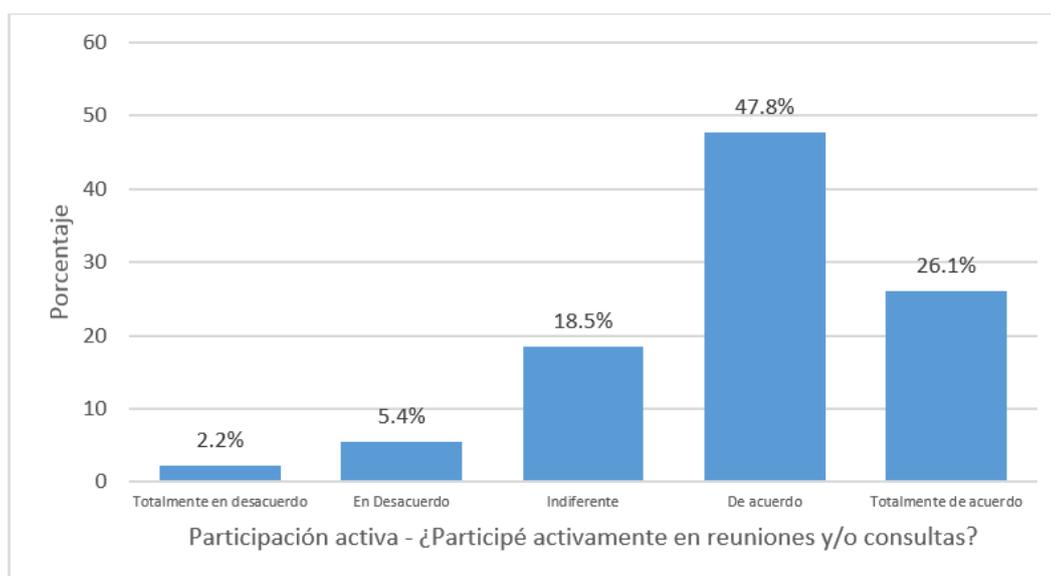


Tabla 29

Problemas laborales menores - ¿Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	6,5	6,5
En Desacuerdo	20	21,7	28,3
Indiferente	14	15,2	43,5
De acuerdo	37	40,2	83,7
Totalmente de acuerdo	15	16,3	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

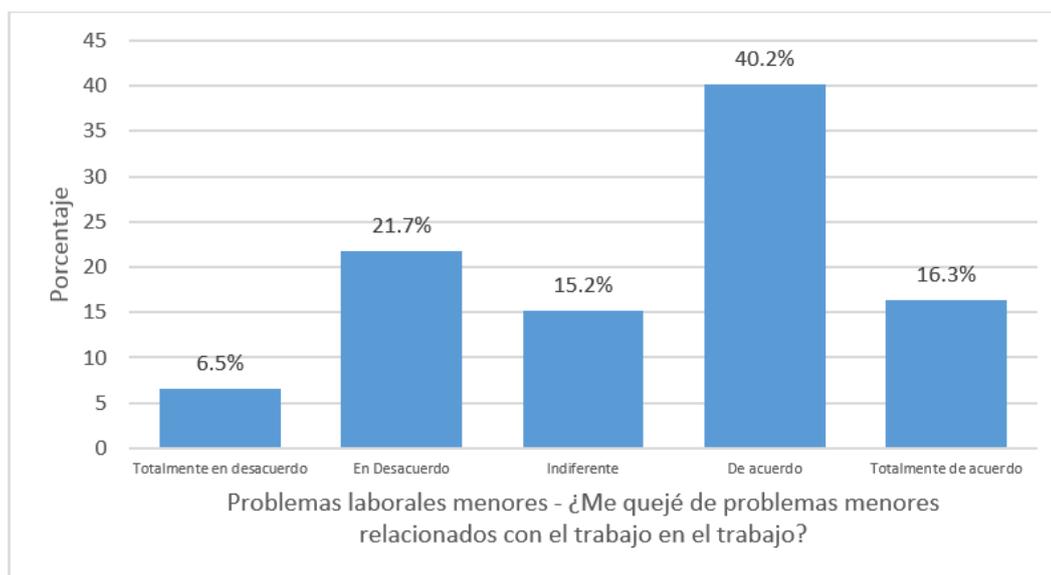
De la dimensión Comportamientos contraproducentes, el indicador problemas laborales menores dio como resultado que para el 6,5% es totalmente en desacuerdo, 21,7% en desacuerdo y 15,2% es indiferente; lo que significa que, el 43,5% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 40,2% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 16,3% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 56,5% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores tienden a quejarse de los problemas menores relacionados al trabajo en su centro laboral.

Figura 30

Problemas laborales menores - ¿Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en el trabajo?

**Tabla 30**

Agrandar los problemas laborales - ¿Hice los problemas en el trabajo más grande de lo que eran?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	16,3	16,3
En Desacuerdo	16	17,4	33,7
Indiferente	18	19,6	53,3
De acuerdo	28	30,4	83,7
Totalmente de acuerdo	15	16,3	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Comportamientos contraproducentes, el indicador agrandar los problemas laborales dio como resultado que para el 16,3% es totalmente en desacuerdo, 17,4% en desacuerdo y 19,6% es indiferente; lo que significa que, el 53,3% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 30,4% de los encuestados

confirman que están de acuerdo y 16,3% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 46,7% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores no hicieron que los problemas laborales internos se vuelvan más grandes.

Figura 31

Agrandar los problemas laborales - ¿Hice los problemas en el trabajo más grande de lo que eran?

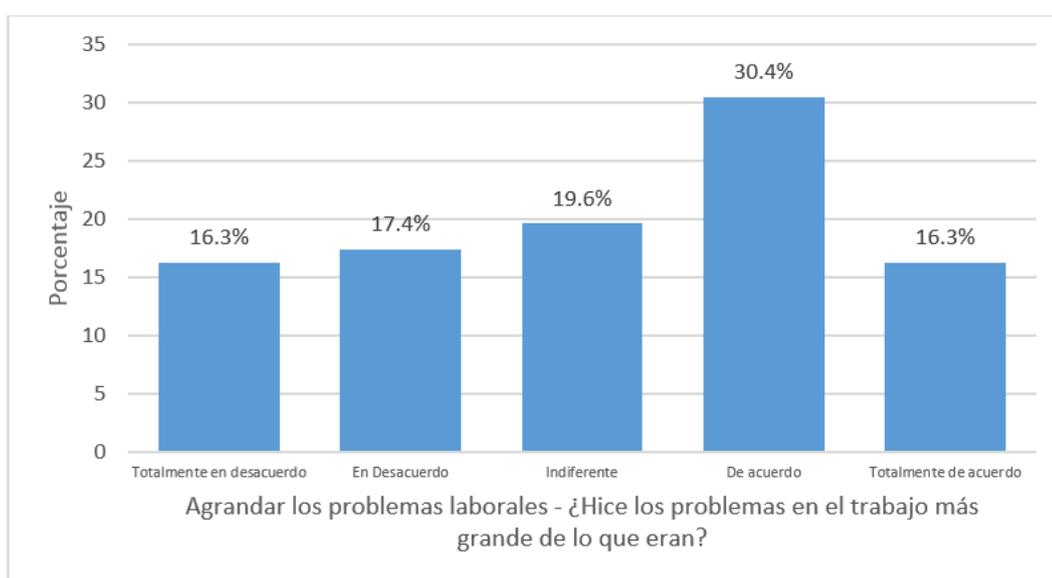


Tabla 31

Focalización de los aspectos negativos del entorno laboral - ¿Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo, en lugar de los aspectos positivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	16,3	16,3
En Desacuerdo	16	17,4	33,7
Indiferente	17	18,5	52,2
De acuerdo	29	31,5	83,7
Totalmente de acuerdo	15	16,3	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Comportamientos contraproducentes, el indicador focalización de los aspectos negativos del entorno laboral dio como resultado que para el 16,3% es totalmente en desacuerdo, 17,4% en desacuerdo y 18,5% es indiferente; lo que significa que, el 52,2% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 31,5% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 16,3% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 47,8% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores no se focalizan en los aspectos negativos que surgen por situaciones del trabajo; sino, se concentran en lo positivo.

Figura 32

Focalización de los aspectos negativos del entorno laboral - ¿Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo, en lugar de los aspectos positivos?

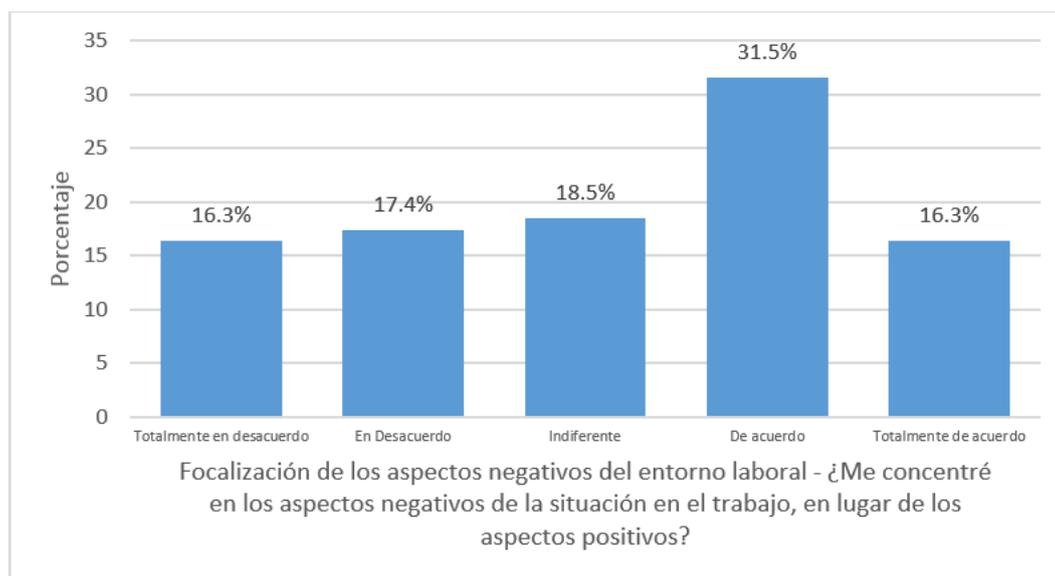


Tabla 32

Expresar los aspectos negativos dentro del trabajo - ¿Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	5,4	5,4
En Desacuerdo	11	12,0	17,4
Indiferente	23	25,0	42,4
De acuerdo	35	38,0	80,4
Totalmente de acuerdo	18	19,6	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

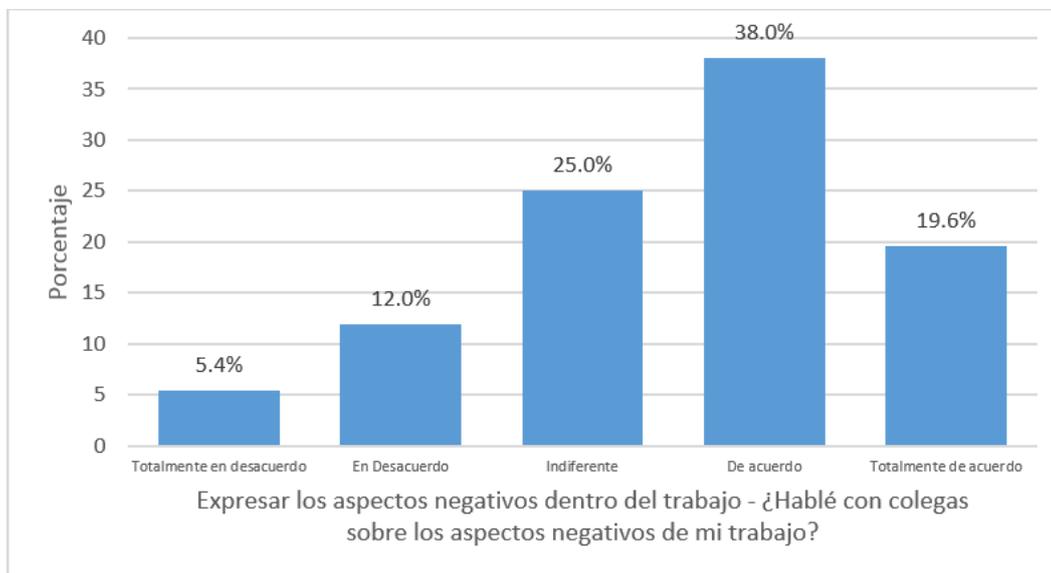
De la dimensión Comportamientos contraproducentes, el indicador expresar los aspectos negativos dentro del trabajo dio como resultado que para el 5,4% es totalmente en desacuerdo, 12,0% en desacuerdo y 25,0% es indiferente; lo que significa que, el 42,4% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 38,0% de los encuestados confirman que están de acuerdo y 19,6% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 57,6% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, en su mayoría los colaboradores expresaron con sus colegas los aspectos negativos que visualizaron o percibieron dentro de su centro de labores.

Figura 33

Expresar los aspectos negativos dentro del trabajo - ¿Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?

**Tabla 33**

Exteriorizar los aspectos negativos fuera del trabajo - ¿Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	13,0	13,0
En Desacuerdo	11	12,0	25,0
Indiferente	23	25,0	50,0
De acuerdo	31	33,7	83,7
Totalmente de acuerdo	15	16,3	100,0
Total	92	100,0	

Descripción

De la dimensión Comportamientos contraproducentes, el indicador exteriorizar los aspectos negativos fuera del trabajo dio como resultado que para el 13,0% es totalmente en desacuerdo, 12,0% en desacuerdo y 25,0% es indiferente; lo que significa que, el 50,0% de la muestra encuestada señalan que no apoyan este enunciado. En cambio, el 33,7% de los

encuestados confirman que están de acuerdo y 16,3% totalmente de acuerdo; lo que significa que, el 50,0% de la muestra encuestada señalan que si apoyan este enunciado.

Interpretación

Acorde al resultado, de manera parcial los colaboradores hablan con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos que pasan dentro de esta.

Figura 34

Exteriorizar los aspectos negativos fuera del trabajo - ¿Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?



2. Análisis de Resultados

2.1. Prueba de Hipótesis General

Hipótesis alterna (H_1)

El *engagement* laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Hipótesis nula (H_0)

El *engagement* laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Tabla 34

*Tabla cruzada Engagement Laboral*Desempeño Laboral*

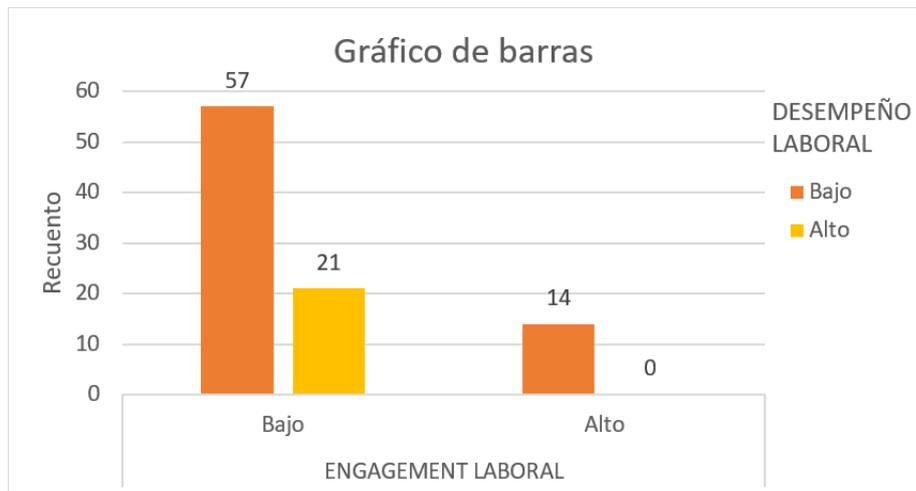
		DESEMPEÑO LABORAL			
		Bajo	Alto	Total	
ENGAGEMENT LABORAL	Bajo	Recuento	57	21	78
		% del total	62.0%	22.8%	84.8%
	Alto	Recuento	14	0	14
		% del total	15.2%	0.0%	15.2%
Total	Recuento	71	21	92	
	% del total	77.2%	22.8%	100.0%	
Chi - cuadrado de Pearson: 4,884 Grados de Libertad: 1 Significación asintótica: 0,027					

Descripción

En cuanto a la tabla N°34 Tabla cruzada *Engagement Laboral*Desempeño Laboral* se percibe que para el 77.2% de los trabajadores el desempeño laboral es bajo; de los cuales, 62% afirma que el *engagement* laboral es bajo y 15.2% que es alto. Paralelamente, se observa que para el 22.8% de los trabajadores el desempeño laboral es alto; lo que, a su vez afirma que el *engagement* laboral es bajo.

Inferencia

Acorde a los resultados obtenidos para la hipótesis principal, el valor del estadístico Chi – Cuadrado de Pearson es 4,884, con 1 grado de libertad y una significancia asintótica (p-valor) $\alpha = 0.027$, lo que confirma la hipótesis altera; es decir, el *engagement* laboral sí se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Figura 35*Engagement Laboral*Desempeño Laboral*

2.2.Prueba de Hipótesis Específica 1.

Hipótesis alterna (H_1).

La dimensión Vigor se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Hipótesis nula (H_0).

La dimensión Vigor no se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Tabla 35*Tabla cruzada Vigor*Desempeño Laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL			
		Bajo	Alto	Total	
VIGOR	Bajo	Recuento	38	19	57
		% del total	41.3%	20.7%	62.0%
	Alto	Recuento	33	2	35
		% del total	35.9%	2.2%	38.0%
Total	Recuento	71	21	92	
	% del total	77.2%	22.8%	100.0%	

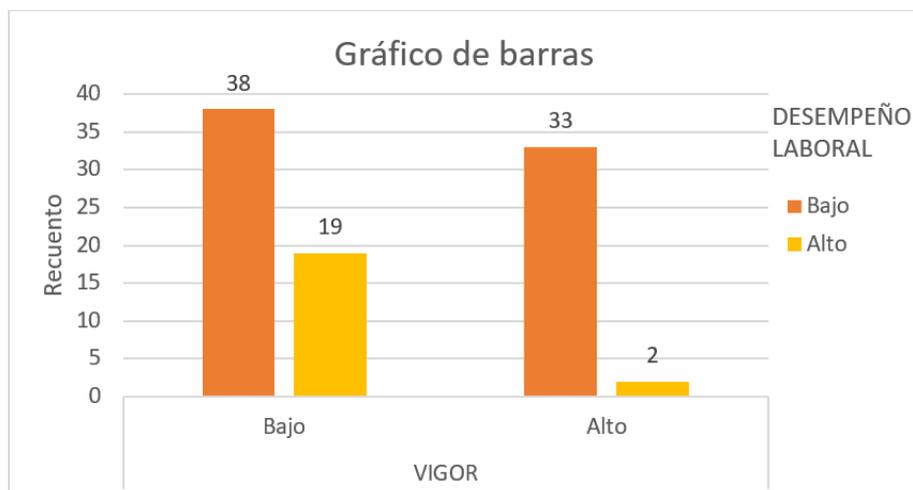
Chi - cuadrado de Pearson: 9,390 Grados de Libertad: 1
Significación asintótica: 0,002

Descripción

En cuanto a la tabla N°35 Tabla cruzada Vigor*Desempeño Laboral se percibe que para el 77.2% de los trabajadores el desempeño laboral es bajo; de los cuales, 41.3% afirma que el vigor es bajo y 35.9% que es alto. Paralelamente, se observa que para el 22.8% de los trabajadores el desempeño laboral es alto; de los cuales, 20.7% afirma que el vigor es bajo y 2.2% que es alto.

Inferencia

Acorde a los resultados obtenidos para la hipótesis específica N°1, el valor del estadístico Chi – Cuadrado de Pearson es 9,390, con 1 grado de libertad y una significancia asintótica (p-valor) $\alpha = 0.002$, lo que confirma la hipótesis alterna; es decir, la dimensión Vigor sí se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Figura 36*Vigor*Desempeño Laboral*

2.3.Prueba de Hipótesis Específica 2

Hipótesis alterna (H_1)

La dimensión Dedicación se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Hipótesis nula (H_0)

La dimensión Dedicación no se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Tabla 36*Tabla cruzada Dedicación*Desempeño Laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL			
		Bajo	Alto	Total	
DEDICACIÓN	Bajo	Recuento	50	21	71
		% del total	54.3%	22.8%	77.2%
	Alto	Recuento	21	0	21
		% del total	22.8%	0.0%	22.8%
Total	Recuento	71	21	92	
	% del total	77.2%	22.8%	100.0%	

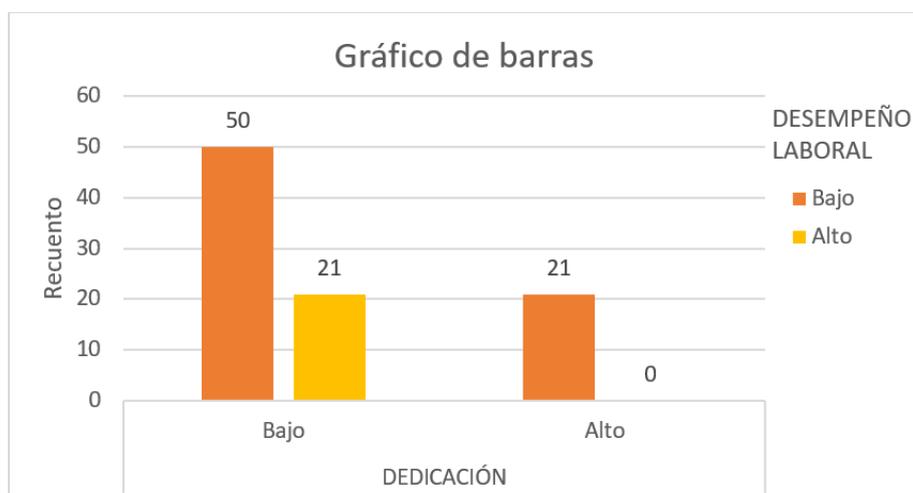
Chi - cuadrado de Pearson: 8,048 Grados de Libertad: 1
Significación asintótica: 0,005

Descripción

En cuanto a la tabla N°36 Tabla cruzada Dedicación*Desempeño Laboral se percibe que para el 77.2% de los trabajadores el desempeño laboral es bajo; de los cuales, 54.3% afirma que la dedicación es bajo y 22.8% que es alto. Paralelamente, se observa que para el 22.8% de los trabajadores el desempeño laboral es alto; lo que, a su vez afirma que la dedicación es baja.

Inferencia

Acorde a los resultados obtenidos para la hipótesis específica N°2, el valor del estadístico Chi – Cuadrado de Pearson es 8,048, con 1 grado de libertad y una significancia asintótica (p-valor) $\alpha = 0.005$, lo que confirma la hipótesis alterna; es decir, la dimensión Dedicación sí se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Figura 37*Dedicación*Desempeño Laboral*

2.4.Prueba de Hipótesis Específica 3

Hipótesis alterna (H_1)

La dimensión Absorción se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Hipótesis nula (H_0)

La dimensión Absorción no se relaciona con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Tabla 37*Tabla cruzada Absorción*Desempeño Laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL			
		Bajo	Alto	Total	
ABSORCIÓN	Bajo	Recuento	14	8	22
		% del total	15.2%	8.7%	23.9%
	Alto	Recuento	57	13	70
		% del total	62.0%	14.1%	76.1%
Total	Recuento	71	21	92	
	% del total	77.2%	22.8%	100.0%	

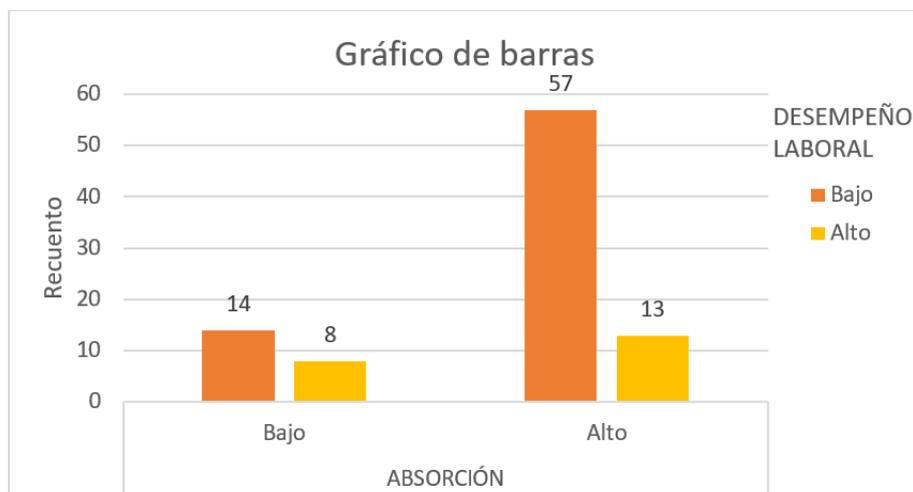
Chi - cuadrado de Pearson: 3,008 Grados de Libertad: 1
Significación asintótica: 0,083

Descripción

En cuanto a la tabla N°37 Tabla cruzada Absorción*Desempeño Laboral se percibe que para el 77.2% de los trabajadores el desempeño laboral es bajo; de los cuales, 15.2% afirma que la absorción es baja y 62% que es alto. Paralelamente, se observa que para el 22.8% de los trabajadores el desempeño laboral es alto; de los cuales, 8.7% afirma que la absorción es bajo y 14.1% que es alto.

Inferencia

Acorde a los resultados obtenidos para la hipótesis específica N°3, el valor del estadístico Chi – Cuadrado de Pearson es 3,008, con 1 grado de libertad y una significancia asintótica (p-valor) $\alpha = 0.083$, lo que no confirma la hipótesis alterna en su totalidad; es decir, la dimensión absorción no se relaciona completamente con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Porque, el trabajador se puede encontrar en el puesto de trabajo por muchas horas y aún así mantener un desempeño laboral bajo al no cumplir con los objetivos.

Figura 38*Absorción*Desempeño Laboral*

3. Discusión de Resultados

Durante el estudio se confirmaron los objetivos propuestos y en base a estos resultados se discuten los siguientes puntos:

Enfocándolo en el objetivo general, la cual es determinar la relación entre el *engagement* laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Se tuvo los siguientes resultados relacionados a su hipótesis general: el valor de Chi cuadrado de Pearson es de 4,884, con 1 grado de libertad y una significancia asintótica de 0,027. Lo que da a entender con este valor de significancia menor a 0,05, es que se confirma la hipótesis alterna y se afirma que, el *engagement* laboral sí se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Bravo (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*. Se puede observar en dicha investigación que la variable de *Engagement* Laboral y Desempeño Laboral tienen una relación alta de 59.5%.

Demostrando que hay comunión armoniosa entre ambas variables; lo que significa que, al incrementar el *engagement* en los trabajadores, también lo hará el desempeño laboral.

Prosiguiendo y, considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Politi (2020). *Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo*. Se puede observar en dicha investigación que la variable de *Engagement* Laboral tiene un porcentaje predominante en nivel bajo de 43.6% y la variable Desempeño laboral tiene un porcentaje predominante en nivel alto de 20.5%. Indicando con esta propuesta que cuando el nivel del *engagement* laboral se percibe bajo, el desempeño laboral se ve afectada por ello. Lo cual, fue corroborado por la prueba Chi - cuadrado de Pearson, indicando que son variables que dependen una de la otra.

Continuando y, considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Santos (2019). *Relación del engagement y desempeño por competencias en trabajadores del área administrativa de la empresa Coinobras S.A.S*. Se observa que en dicha investigación hay una indudable relación entre ambas variables. Sin embargo, al usar un test muy largo para este estudio, obtener los resultados por parte de los trabajadores fue algo tedioso; algo que pudo simplificarse al usar otros test más cortos; pero, con el mismo nivel de importancia. Aunque, se concluyó que las personas con cargos menores se sentían más comprometidas con su labor, que personal que ocupaba cargos administrativos altos.

En la presente tesis, titulada *Engagement laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022*. Se puede corroborar lo siguiente, la variable *Engagement* laboral tiene un nivel de aceptación de 15.2%; independientemente, la variable Desempeño laboral tiene un nivel de aceptación de 22.8%.

Corroborando con esta información, que efectivamente hay una relación entre ambas variables. Y, demostrando que dentro de la empresa se percibe la falta de *engagement* laboral y los trabajadores lo demuestran en su desempeño laboral.

Finalmente, al contrastar los resultados de esta investigación con las investigaciones de apoyo se llega a la misma conclusión, mientras más fuerte sea el *engagement* laboral en los trabajadores, mayor será el de desempeño laboral. Ya que, los trabajadores se sienten protegidos y comprendidos por la empresa; lo que, da como resultado que se esfuercen en realizar un buen trabajo.

Enfocándolo en el objetivo específico N°1, el cual es determinar la relación entre la dimensión vigor y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Se tuvo los siguientes resultados relacionados a su hipótesis específica N°1: el valor de Chi cuadrado de Pearson es de 9,390, con 1 grado de libertad y un valor de significancia asintótica de 0,002. Lo que da a entender con este valor de significancia menor a 0,05, es que se confirma la hipótesis alterna y se afirma que, la dimensión vigor sí se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Bravo (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*. Se puede observar en dicha investigación que la dimensión Vigor de la variable *engagement* laboral, se relaciona de la manera correcta con la variable desempeño laboral, obteniendo una significancia de $p < 0.01$ y una medida de Rho Spearman de 0.801. Estando esto orientado a la energía puesta en sus tareas.

Prosiguiendo y, considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Politi (2020). *Influencia del engagement en el*

desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo.

Se puede observar en dicha investigación que la dimensión vigor de la variable *engagement* laboral, muestra en predominio un nivel bajo con 30.8% y medio con 28.2. En relación con las conclusiones de este mismo trabajo, el cual indica que cuando el *engagement* se ve fortalecido, hay un mayor desempeño laboral. Y tomando en cuenta estos resultados; se intuye que, al momento de hacer el test a los trabajadores, la empresa no contaba con un compromiso fuerte con los colaboradores; por lo que, era necesario hacer un cambio para mejorar esta situación. Como, motivar al personal por medio de incentivos, bonificaciones y/o actividades de confraternidad.

Continuando y, considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Santos (2019). *Relación del engagement y desempeño por competencias en trabajadores del área administrativa de la empresa Coinobras S.A.S.* Se puede observar en dicha investigación que la dimensión vigor de la variable *engagement* laboral, muestra un resultado promedio de aceptación elevado. Siendo un total de personas evaluadas 10.

En la presente tesis, la hipótesis específica N°1: la dimensión vigor se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Se puede corroborar lo siguiente, la dimensión vigor tiene un nivel de aceptación baja de 62%; Y, al compararlo con la variable Desempeño aboral se obtuvo un nivel de aceptación bajo también de 77.2%.

Finalmente, al contrastar los resultados de esta investigación con las investigaciones de apoyo se llega a la misma conclusión, entre la dimensión Vigor con la variable Desempeño laboral existe una relación que debe ser reforzada. Ya que, al estar los trabajadores poco motivados a la realización de sus tareas, no lograran completar sus tareas,

administrar sus niveles de energía, resolver problemas por ellos mismos y/o adaptarse a nuevas situaciones que dediquen un esfuerzo diferente.

Enfocándolo en el objetivo específico N°2, el cual es determinar la relación entre la dimensión dedicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Se tuvo los siguientes resultados relacionados a su hipótesis específica N°2: el valor de Chi cuadrado de Pearson es de 8,048, con 1 grado de libertad y un valor de significancia asintótica de 0,005. Lo que da a entender con este valor de significancia menor a 0,05, es que se confirma la hipótesis alterna y se afirma que, la dimensión dedicación sí se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022.

Considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Bravo (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*. Se puede observar en dicha investigación que la dimensión Dedicación de la variable *engagement* laboral, se relaciona de la manera correcta con la variable desempeño laboral, obteniendo una significancia de $p < 0.01$ y una medida de Rho Spearman de 0.805. Estando esto orientado en percibir que su trabajo tiene un sentido fundamental para la empresa.

Prosiguiendo y, considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Politi (2020). *Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo*. Se puede observar en dicha investigación que la dimensión dedicación de la variable *engagement* laboral, muestra en predominio un nivel medio con 51.3% y alto con 38.5. En relación con las conclusiones de este mismo trabajo, el cual indica que cuando el *engagement* se ve fortalecido, hay un mayor desempeño laboral. Y tomando en cuenta estos

resultados; se intuye que, al momento de hacer el test a los trabajadores, la empresa no contaba con un compromiso fuerte con los colaboradores; por lo que, era necesario hacer un cambio para mejorar esta situación. Como, hacer sentir al personal que su el trabajo de todos es importante para el logro de objetivos, fomentar la participación e inducirlos a mantener sugerencias de mejora para su área.

Continuando y, considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Santos (2019). *Relación del engagement y desempeño por competencias en trabajadores del área administrativa de la empresa Coinobras S.A.S.* Se puede observar en dicha investigación que la dimensión dedicación de la variable *engagement* laboral, muestra un resultado promedio de aceptación elevado. Siendo un total de personas evaluadas 10.

En la presente tesis, la hipótesis específica N°2: la dimensión dedicación se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Se puede corroborar lo siguiente, la dimensión dedicación tiene un nivel de aceptación baja de 77.2%; Y, al compararlo con la variable Desempeño aboral se obtuvo un nivel de aceptación bajo también de 77.2%.

Finalmente, al contrastar los resultados de esta investigación con las investigaciones de apoyo se llega a la misma conclusión, entre la dimensión Dedicación con la variable Desempeño laboral existe una relación que debe ser reforzada. Ya que, al estar los trabajadores poco entusiasmados con su trabajo, no lograran tener iniciativa, sentirse orgullosos de ello, inspirados o entusiasmados en asumir nuevos retos.

Enfocándolo en el objetivo específico N°3, el cual es determinar la relación entre la dimensión absorción y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Se tuvo los

siguientes resultados relacionados a su hipótesis específica N°3: el valor de Chi cuadrado de Pearson es de 3,008, con 1 grado de libertad y un valor de significancia asintótica de 0,083. Lo que da a entender con este valor de significancia mayor a 0,05, es que no se confirma la hipótesis alterna y se definiría que, la dimensión absorción se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Pero, no completamente; ya que, estas absorbo en el trabajo significaría estar 100% enfocados solo en ello las 24 horas del día.

Considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Bravo (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*. Se puede observar en dicha investigación que la dimensión Absorción de la variable *engagement* laboral, se relaciona de la manera correcta con la variable desempeño laboral, obteniendo una significancia de $p < 0.01$ y una medida de Rho Spearman de 0.773. Estando esto orientado en percibir que su trabajo es un compromiso con ellos mismos.

Prosiguiendo y, considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Politi. (2020). *Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo*. Se puede observar en dicha investigación que la dimensión dedicación de la variable *engagement* laboral, muestra en predominio un nivel bajo con 41%. En relación con las conclusiones de este mismo trabajo, el cual indica que cuando el *engagement* se ve fortalecido, hay un mayor desempeño laboral. Y tomando en cuenta estos resultados; se intuye que, al momento de hacer el test a los trabajadores, la empresa no contaba con un compromiso fuerte con los colaboradores; por lo que, era necesario hacer un cambio para mejorar esta situación. Como, fomentar un buen ambiente laboral sin distracciones, donde los trabajadores se sientan a gustos y concentrados.

Continuando y, considerando que los resultados obtenidos en esta investigación fueron comparados con los obtenidos por Santos (2019). *Relación del engagement y desempeño por competencias en trabajadores del área administrativa de la empresa Coinobras S.A.S.* Se puede observar en dicha investigación que la dimensión dedicación de la variable *engagement* laboral, muestra un resultado promedio de aceptación medio. Siendo un total de personas evaluadas 10.

En la presente tesis, la hipótesis específica N°3: la dimensión absorción se relaciona con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Se puede corroborar lo siguiente, la dimensión absorción tiene un nivel de aceptación alto de 76.1%; Y, al compararlo con la variable Desempeño aboral se obtuvo un nivel de aceptación bajo de 77.2%.

Finalmente, al contrastar los resultados de esta investigación con las investigaciones de apoyo se llega a la misma conclusión, entre la dimensión Absorción con la variable Desempeño laboral existe una relación que debe ser reforzada. Ya que, al estar los trabajadores absortos con sus tareas, lograran sentirse orgullosos del buen trabajo que están realizando al estar ensimismados en ello; lo que, les dará felicidad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Al ya contar con los resultados obtenidos y su posterior análisis, se extraen las siguientes conclusiones:

Como objetivo general se tuvo el determinar la relación entre el *engagement* y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Al relacionar estas dos variables, el resultado es un nivel de aceptación bajo en un 62% y una significancia asintótica de 0,027. Lo que confirmaría la hipótesis general; es decir, existe una relación entre ambas variables. Por ende, a menor *engagement* laboral, menor desempeño laboral.

El primer objetivo específico era determinar la relación entre la dimensión vigor y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Para esta comparación, se usó la prueba estadística Chi – cuadrado de Pearson, dando una significación asintótica entre la dimensión y la variable de 0,002 y un nivel de aceptación bajo de 41.3%. Este resultado confirmaría la hipótesis de una relación entre la dimensión y la variable. Lo que indicaría lo siguiente, al no sentirse el colaborador vigoroso, este no planifica usar bien su energía, se fatiga con facilidad, no tiene la voluntad para dedicar su esfuerzo en las tareas, no persiste ante dificultades y no es resiliente; por lo que, su desempeño laboral es bajo.

El segundo objetivo específico era determinar la relación entre la dimensión dedicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Para esta comparación, se usó la prueba estadística Chi – cuadrado de Pearson, dando una significación asintótica entre

la dimensión y la variable de 0,005 y un nivel de aceptación bajo de 54.3%. Este resultado confirmaría la hipótesis de una relación entre la dimensión y la variable. Lo que indicaría lo siguiente, al no ser el colaborador dedicado, este no se reta asimismo para mejorar sus resultados, no se siente inspirado, ni entusiasmado, ni orgullosos por su trabajo y no le da un sentido a su trabajo; por lo que, su desempeño laboral es bajo.

El tercer objetivo específico era determinar la relación entre la dimensión absorción y la variable desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de útiles de escritorio en el distrito de Ate, 2022. Para esta comparación, se usó la prueba estadística Chi – cuadrado de Pearson, dando una significación asintótica entre la dimensión y la variable de 0,083 y un nivel de aceptación alto / bajo de 62%. Este resultado no confirmaría la hipótesis concretamente de una relación entre la dimensión y la variable. Lo que indicaría lo siguiente, que si el colaborador esta tan absorto en su trabajo, se encuentra comprometido y ensimismado, absorto e inmerso en él. Pero, si aún así el desempeño laboral es bajo; quiere decir que el personal no esta correctamente capacitado, los objetivos sobrepasan las habilidades del personal o el personal es muy reducido para tal carga de trabajo.

2. Recomendaciones

En esta investigación, al tener una relación significativa entre ambas variables, la recomendación que se da específicamente al área de recursos humanos es crear un programa de *engagement*, de tal manera iniciar analizando e identificando si existen otras posibles variables que fomenten el estrés laboral, como podría ser el *bornout*. Ya que, si está es localizada y controlada, se puede maximizar y mantener el *engagement* en sus trabajadores. Brindando a los trabajadores capacitaciones programadas en sus áreas, sentirse seguros en caso de accidentes dentro de la empresa y dar la posibilidad de ascender al personal que se encuentre preparado para este rol.

Por otro lado, es necesario mantener felices e inspirados a los trabajadores, por lo que hay que influenciarlos de manera positiva, manteniendo un *feedback* retro - alimentativo entre jefes de área y operarios, teniendo unos minutos de refuerzo antes de empezar las actividades e involucrarlos en los procesos, esto generara una relación más íntima en el personal y sus ganas de hacer las cosas bien.

Finalmente, y de ser posible el incluir incentivos salariales para los trabajadores que demuestran un alto desempeño laboral o que se encuentran más capacitados, con ganas de crecer en la empresa o que muestran iniciativa por hacer más. Demostrando de esta manera que al personal de la empresa se le recompensa el esfuerzo, lo que haría que el trabajador se sienta valorado y orgulloso de su centro de trabajo.

REFERENCIAS

- Bailey, C., Madden, A., Alfes, K., y Fletcher, L. (2017). El significado, los antecedentes y los resultados del compromiso de los empleados: una síntesis narrativa. *Revista Internacional de Revisiones de Gestión*, 19, 31-53.
- Borman, W., y Motowidlo, S. (2015). Expansión del dominio del criterio para incluir elementos de desempeño contextual. Selección de personal en organizaciones San Francisco. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 12-79.
- Calder, J., Malthouse, E., y Schaedel, U. (2009). Un estudio experimental de la relación entre el compromiso online y la eficacia de la publicidad. *Revista de marketing interactivo*, 23, 321-331.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). A Theory of Performance. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*.
Obtenido de
<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1722958>
- Campbell, J., Glaser, M., y Oswald, F. (2017). The substantive nature of job performance variability. *Individual Differences and Behavior in Organizations*, 258-299.
- Campbell, J., y Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(4), 47-74.
- Campbell, J., y Wiernik, B. (2016). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47-74.

- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J. y Garces, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. .
- Coates, H. (2005). El valor de la participación de los estudiantes para garantizar la calidad de la educación superior. *Calidad en la educación superior*, 11, 25-36.
- Economist Intelligence Unit (EIU). (2007). Más allá de la lealtad: afrontar el desafío de la participación del cliente, *parte I*. Obtenido de www.adobe.com/engagement/pdfs/partI.pdf
- Estrada, W. & Vargas, L. (2017). Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/923/Lurdes_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fredricks, A., y McColskey , W. (2012). La medición de la participación de los estudiantes: un análisis comparativo de varios métodos e instrumentos de autoinforme de los estudiantes, en , *Handbook of investigación sobre I*. En S. Christenson, A. Reschly, y C. Wylie, *Manual de investigación sobre la participación de los estudiantes* (págs. 763-782). Boston : Springer.
- Guzmán-Barrón, C. (2017). Liderar a un entorno de alta rotación, 49.
- Henrie, C., Halverson, L., y Graham, C. (2015). Midiendo la participación de los estudiantes en el aprendizaje mediado por la tecnología : una revisión. *Computers y Education*, 90, 36-53.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 15.

- Hernández, R. y Medoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, 40.
- Hunter, J., y Hunter, R. (2017). Validity and utility of alternative predictors of job performance. *Psychological Bulletin*, 2(3), 72-98.
- Innovum de Fundación Chile. (2018). Medición 2018 Enagagement. Circular HR, 18.
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una Concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit. Revista de Psicología*, vol. 21, núm. 2, 2015, pp. 187-194
- Kahn, W. (1990). Condiciones psicológicas del compromiso personal y la desvinculación en el trabajo. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Lau, V., Au, W., y Ho, J. (2019). A qualitative and quantitative review of antecedents of counterproductive behavior in cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 131-142.
- Macey, W. y Schneider, B. (2008). The meaninf of Employee Engagement. 5-6.
- Marcus, B., Gundlach, M., y Douglas, S. (2016). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: a causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 36-50.
- Mendoza, B. y Gutiérrez, M. (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 19.
- Namakforoosh, M. (2015). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Omar, A., Vaamonde, J., y Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*,

- 8(2), 12-24. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000200005
- Ree, M., Carretta, T., y Steindl, J. (2019). Cognitive ability. *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology*, 1(2), 219-232.
- Rich, B., Lepine, L., y Crawford, E. (2010). Compromiso laboral: antecedentes y efectos sobre el desempeño laboral. *Academy of Management Journal*, 53, 617-635.
- Robertson, I. T., & Cooper, C. L. (2010). Full engagement: The integration of employee engagement and psychological well-being. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(4), 324–336.
- Robinson, J. (2020). Los 3 motores del compromiso de los empleados. Obtenido de <https://www.worktolive.info/blog/bid/354012/The-3-Engines-of-Employee-Engagement>
- Rothbard, N. (2001). ¿Enriquecimiento o agotamiento? La dinámica del compromiso en el trabajo y los roles familiares. *Administrative Science Quarterly*, 46, 655-684.
- Schaufeli, W., Bakker, A., y Salanova, M. (2006). La medición del compromiso laboral con un breve cuestionario: un estudio transnacional. *Medición educativa y psicológica*, 66, 701-716.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. y Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71.
- Shankar, V., Kleijnen, M., Ramanathan, S., Rizley, R., Holland, S., y Morrissey, S. (2016). Marketing de compradores móviles: cuestiones clave, conocimientos

actuales y vías de investigación futuras. *Journal of Interactive Marketing*, 34, 37-48.

Shuck B. (2011). Four emerging perspectives of employee engagement: An integrative literature review. *Human Resource Development Review*, 10, 304-328.

Tamayo y Tamayo, M. (1999). El proceso de la investigación científica. 126.

Tamayo y Tamayo, M. (2008). Metodología formal de la investigación científica. 182.

Zyngier, D. (2008). (Re) conceptualizar el compromiso de los estudiantes: hacer educación, no hacer tiempo. *Enseñanza y formación del profesorado*, 24, 1765-1776.

APÉNDICE

Cuestionario UWES para medir el engagement laboral						
Instrucciones:						
A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.						
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: Algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente
1) En mi trabajo me siento lleno de energía. * (VI1) 2) Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. (VI2) 3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo. * (VI3) 4) Soy muy persistente en mis responsabilidades. (VI4) 5) Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades. * (VI5) 6) Mi trabajo está lleno de retos. (DE1) 7) Mi trabajo me inspira. * (DE2) 8) Estoy entusiasmado sobre mi trabajo. * (DE3) 9) Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo. * (DE4) 10) Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito. (DE5) 11) Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí. (AB1) 12) El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo. (AB2) 13) Me «dejo llevar» por mi trabajo. * (AB3) 14) Estoy inmerso en mi trabajo. * (AB4) 15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. * (AB5)						
© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors». Nota: VI = Escala de Vigor; DE = Escala de Dedicación; AB = Escala de Absorción. * Versión corta (Utrecht Work Engagement [UWES-9]).						

Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)					
Items	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
FACTOR 01: Desempeño de Tareas					
1. Logré planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo.					
2. Tuve en cuenta el resultado del trabajo que necesitaba lograr.					
3. Pude establecer prioridades.					
4. Pude realizar mi trabajo de manera eficiente.					
5. Administré bien mi tiempo.					
Factor 02: Desempeño Contextual					
6. Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando mis tareas anteriores se completaron.					
7. Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles.					
8. Trabajé en mantener actualizados mis conocimientos relacionados con el trabajo.					
9. Trabajé en mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
10. Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas.					
11. Asumí responsabilidades adicionales.					
12. Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
13. Participé activamente en reuniones y/o consultas.					

Factor 03: Comportamiento Contraproducente					
14. Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en el trabajo.					
15. Hice los problemas en el trabajo más grandes de lo que eran.					
16. Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo, en lugar de los aspectos positivos.					
17. Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
18. Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS:**Nombre y Apellido:** Luz Marina Tirado Novoa**Número de DNI:** 41158796**Número de colegiatura:** 12493**Cargo actual:** Licenciada en Administración

Opinión: El contenido de los cuestionarios UWES-9 e IWPQ, guardan relación y son aplicables a esta investigación por ser validos internacionalmente para usarse con las variables engagement laboral y desempeño laboral.

Fecha: 27/06/2023**Firma:**

Luz Marina Tirado Novoa
DNI 41158796

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS:**Nombre y Apellido: Miguel Angel Bazalar Paz****Número de DNI: 25793885****Número de colegiatura: 07890****Cargo actual: Docente**

Opinión: En este proyecto se han usado dos tipos de cuestionarios, el *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) y el *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ). Teniendo ambas una valides para respaldar las variables de este proyecto (*engagement* laboral y desempeño laboral). Por una parte el test UWES permite medir el vigor, dedicación y absorción que tiene el trabajador dentro de la empresa; y por otro lado, el test IWPQ permite medir el desempeño de tareas, desempeño contextual y los comportamientos contraproducentes del trabajador.

Fecha: 27 de junio de 2023

Firma y Sello:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS:

Nombre y Apellido : Juan Virgilio Chunga Martinez

DNI N° : 16599857

Número de colegiatura: 04-244

Cargo actual : Contador Público Colegiado

Opinión : Sobre el uso y la implementación de los test UWES-09 e IWPQ para el presente trabajo de investigación, doy conformidad de la valides de ambos cuestionarios; así mismo, la funcionalidad que tienen para responder al objetivo planteado de esta investigación.

Fecha : 28 de junio de 2023.

Firma y Sello:



The image shows a handwritten signature in blue ink over a faint official stamp. The stamp contains the text: "Juan V. Chunga Martinez", "Contador Público Colegiado", and "Administración - Edif. B.A.P.". There is a small star symbol at the bottom of the stamp.