



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
ÁREA DE BENEFICIOS DE LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS, SAN ISIDRO -
2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

KIMBERLY ARACELI LÓPEZ VALVERDE
ORCID: 0000-0001-7818-6448

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022

DEDICATORIA

A mis padres María Elena Valverde Correa y Gerardo López Cuty, por ser quienes me impulsaron a conseguir mis metas y me apoyaron en todo momento sin desmayo, guiándome por este camino de grandes satisfacciones. A mi tía Mónica Valverde Correa, por ser mi segunda madre y apoyarme en todas las decisiones asumidas en este tiempo.

AGRADECIMIENTOS

A las autoridades de la Universidad Autónoma del Perú, por facilitarnos las herramientas que permitieron llegar a concluir la elaboración de mi tesis. Asimismo, al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por las asesorías brindadas que permitieron que pueda mejorar y corregir las observaciones con la finalidad de mejorar el proceso investigativo y finalmente a todos los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de la empresa Pacífico por su participación y colaboración en esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	29
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	45
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	48
3.2 Población y muestra	49
3.3 Hipótesis	50
3.4 Variables – Operacionalización	51
3.5 Métodos y técnicas de investigación	53
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	53
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	55
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	59
4.2 Resultados descriptivos de las variables	61
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	63
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	69
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	70
4.6 Procedimientos correlacionales	71
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	76
5.2 Conclusiones	80

5.3 Recomendaciones 82

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la variable engagement.
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral.
- Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de la variable engagement.
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la variable desempeño laboral.
- Tabla 5 Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach.
- Tabla 6 Escala de correlación de R de Pearson.
- Tabla 7 Resultados de la validación del cuestionario del engagement.
- Tabla 8 Resultados de la validación del cuestionario del desempeño laboral.
- Tabla 9 Fiabilidad del cuestionario de la variable engagement.
- Tabla 10 Fiabilidad del cuestionario de la variable desempeño laboral.
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable engagement.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión vigor.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión dedicación.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión absorción.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de la tarea.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión desempeño contextual.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión comportamientos laborales contraproducentes.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el engagement y el desempeño laboral.
- Tabla 20 Resultado de la prueba de normalidad de las variables engagement y desempeño laboral.
- Tabla 21 Resultado de la prueba de correlación entre el engagement y el desempeño laboral.
- Tabla 22 Resultado de la prueba de correlación entre el vigor y el desempeño laboral.
- Tabla 23 Resultado de la prueba de correlación entre la dedicación y el desempeño laboral.
- Tabla 24 Resultado de la prueba de correlación entre la absorción y el desempeño laboral.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable engagement.
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable desempeño laboral.
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión vigor.
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión dedicación.
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión absorción.
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión desempeño de la tarea.
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión desempeño contextual.
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión comportamientos laborales contraproducentes.
- Figura 9 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el engagement y el desempeño laboral.
- Figura 10 Gráfico de dispersión de las variables engagement y desempeño laboral.

**ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
ÁREA DE BENEFICIOS DE LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS, SAN ISIDRO -
2022**

KIMBERLY ARACELI LÓPEZ VALVERDE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo el establecer la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022, siendo un estudio de tipo aplicada, nivel correlacional, un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra es equivalente a la población y estuvo conformado por 30 colaboradores de la empresa Pacífico Seguros. Los instrumentos de investigación fueron los cuestionarios que fueron validados por criterio de jueces expertos indicando que son aplicables y el análisis de confiabilidad se realizó a través del alfa de Cronbach cuyos valores fueron 0.918 para el cuestionario engagement y 0.922 para el cuestionario de desempeño laboral demostrando que los instrumentos presentan una excelente confiabilidad. Los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables engagement y desempeño laboral mediante un resultado del estadígrafo R de Pearson = 0.795 a un nivel de significancia (bilateral) = 0.000, concluyendo que a medida que mejore los niveles de engagement en la empresa, mejora el desempeño laboral de los colaboradores contribuyendo al desarrollo de la empresa. La recomendación está basada en la aplicación de estrategias de mejora en el engagement para que mejore las condiciones para su desempeño laboral.

Palabras clave: engagement, desempeño laboral, vigor, desempeño de tarea.

**ENGAGEMENT AND JOB PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE BENEFITS
AREA OF THE COMPANY PACIFICO SEGUROS, SAN ISIDRO - 2022**

KIMBERLY ARACELI LOPEZ VALVERDE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between engagement and job performance of employees in the benefits area of the company Pacífico Seguros, San Isidro - 2022, being a study of an applied type, correlational level, a quantitative approach and a design not experimental. The sample is equivalent to the population and was made up of 30 employees of the company Pacífico Seguros. The research instruments were the questionnaires that were validated by the criteria of expert judges indicating that they are applicable and the reliability analysis was carried out through Cronbach's alpha whose values were 0.918 for the engagement questionnaire and 0.922 for the job performance questionnaire showing that the instruments have excellent reliability. The results of the research show that there is a strong and significant positive correlation between the variables engagement and work performance through a result of the Pearson's R statistician = 0.795 at a level of significance (bilateral) = 0.000, concluding that as the levels of engagement in the company, improves the work performance of employees contributing to the development of the company, the recommendation is based on the application of strategies to improve engagement to improve the conditions for their work performance.

Keywords: engagement, job performance, vigor, task performance.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se enfrentan a un mundo cada vez más cambiante y competitivo que exige que las empresas tengan a un personal realmente comprometido con los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Por otro lado, diversos estudios indican que cuando los colaboradores desarrollan altos niveles de engagement desarrollan un sentido de pertenencia con la organización, evidenciándose en su sentimiento de orgullo, satisfacción y compromiso con la organización. La empresa y los colaboradores deben tener una conexión emocional importante que propicie que los colaboradores aporten ideas para mejorar sus procesos mediante soluciones innovadoras, sean más leales con la organización, mejorando sus niveles de productividad, identificándose con la misión y la visión de la empresa, asimismo, desarrollan relaciones más cercanas y duraderas con los clientes, contribuyendo a su satisfacción y a su rentabilidad de la empresa.

La investigación que lleva por título *Engagement y desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro - 2022*, basa la importancia específica de su desarrollo en las deficiencias que se presentan en la empresa Pacífico Seguros relacionadas a los niveles de vigor, dedicación y absorción que presentan los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades en el área de beneficios lo que traen como consecuencia que el desempeño de la tarea y contextual se desarrollen solo por cumplir mas no por el esmero y dedicación que deben tener los colaboradores al momento de desarrollarlo, asimismo se observa en algunos casos y situaciones en particular, comportamientos que van en contra de lo que exige la empresa a sus colaboradores, desarrollando conductas negativas hacia el trabajo y los compañeros de área.

El problema general de la presente investigación es ¿Qué relación existe entre

el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022?

Asimismo, se tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022

La hipótesis alterna planteada es la evaluación de la relación significativa que existe entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Esta investigación fue desarrollada en cinco capítulos, que se detallan a continuación.

En el capítulo I, se redactó el planteamiento de problema basado en la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local mediante el método del embudo, las justificaciones e importancia de estudio, los objetivos de la investigación y las limitaciones del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico de la investigación, realizando una revisión minuciosa de los antecedentes internacionales y nacionales; se desarrolló las bases teóricas científicas de la variable engagement y desempeño laboral y la definición de los términos básicos.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación que comprende el tipo y diseño de investigación, la identificación de la población y muestra, se formuló la hipótesis y la operacionalización de las variables, se identificó el método y técnica para la recolección de datos y el análisis estadístico e interpretación de los datos obtenidos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de resultados que comprende la validación de los cuestionarios, el análisis de confiabilidad de los

cuestionarios, resultados descriptivos de las variables y dimensiones, los resultados descriptivos de las variables, la prueba de la normalidad de las variables engagement y desempeño laboral y finalmente, las pruebas de comprobación de hipótesis inferenciales.

Finalmente, en el capítulo V, se expusieron las discusiones de los resultados, las conclusiones del estudio dando cumplimiento a los objetivos y las recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

El engagement es entendido como el nivel de compromiso que tienen los consumidores o los usuarios con una empresa o marca, este compromiso va más allá de la compra de los productos o servicios sino va en relación de la confianza, los valores, los mensajes que transmiten los colaboradores y los mensajes que se quieren transmitir. Por otro lado, un colaborador enganchado o comprometido con su trabajo o la organización desarrolla mejores niveles de desempeño laboral, entendiendo esto como la calidad del servicio que brinda a los clientes o su manera óptima de desarrollar sus funciones en la empresa.

El contexto de la información y evolución digital se exige que las empresas estén adecuadas y preparadas para poder responder exitosamente a un mundo cada vez más cambiante y para ello las organizaciones necesitan tener un recurso humano calificado y comprometido con los objetivos de la organización. Las empresas al tener un personal comprometido mejora sus procesos de producción, calidad de su trabajo, mejor atención a los clientes, cumplimiento de metas, es decir, un personal comprometido es una ventaja competitiva para las organizaciones, pues desarrolla mejores niveles de desempeño que les permite responder a un mundo que exige a las empresas no ser estáticos sino dinámicos.

A nivel mundial, es preciso mencionar que el engagement viene siendo investigado en muchos países debido a la generación de la doble ganancia considerando que por un lado gana la organización cumpliendo sus objetivos con la mayor dedicación de las actividades y por otro lado ganan los colaboradores pues propician un mejor clima laboral que les permita disfrutar de sus quehaceres diarios. Por otro lado, Petricevic y Teece (2019) mencionan que la globalización ha exigido a las empresas mejorar sus formas de trabajo buscando enriquecer y fortalecer la

gestión del talento mediante el compromiso laboral propiciando ser una organización cada vez más competitiva. Por otro lado, una investigación realizada por Opere (2020) menciona que en España solo el 7% de los colaboradores demuestran estar realmente comprometidos con las organizaciones y un 13% demuestran estar medianamente comprometidos, demostrando un mejor rendimiento de su capital en el desarrollo de sus quehaceres diarios en las organizaciones.

En Estados Unidos, un estudio realizado por Knight et al. (2019) demuestra que el 50% de los colaboradores tuvieron cambios importantes cuando las organizaciones implementaron el engagement como parte de su política de gestión del personal, lo que les permitió desarrollarse en un mercado tan competitivo como el americano, pues su ventaja competitiva se basaba en la diferencia en el talento del colaborador.

En el mismo sentido, Dyzenchouz (2017) realizó un estudio que comprende al engagement con la finalidad de mejorar los niveles emocionales de los colaboradores con el desarrollo de sus tareas, buscando mejorar cambios estratégicos para fortalecer las experiencias tanto del colaborador como del cliente, asimismo, se busca generar un compromiso basado en un cambio de la cultura organizacional en base a un buen liderazgo y estableciendo compromisos futuros.

A nivel de Latinoamérica, en Colombia, Viveros y Fierro (2020) mencionan que el 54,8% de los colaboradores encuestados poseen un alto nivel de engagement pues consideran que laboran en un ambiente que les permite tener una salud ocupacional positiva que le asegura trabajo con mucha energía y vigorosidad. Por otro lado, en Argentina, un estudio realizado por Lupano y Waisman (2019) concluyen que el engagement laboral influye en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores, en su estudio se demuestra que el 23,08% de los colaboradores se sienten realmente

comprometidos con los objetivos de la empresa. Asimismo, el 50% de los colaboradores trabaja con mayor energía porque tiene una relación laboral de mayor tiempo en la empresa.

En el mismo sentido, Hewitt (2020) indica que en América latina existe un nivel de engagement más alto con un 71%, en comparación con un 66% de Norteamérica y una 62% a nivel general o global. Estos resultados también indican que estos resultados son producto de la innovación permanente que tienen las organizaciones con los colaboradores que les permiten desarrollar un vínculo emocional entre colaborador y empresa, desarrollando su nivel de compromiso.

A nivel nacional, el engagement se vio afectado por la pandemia y producto del confinamiento pues las empresas optaron por despedir a sus colaboradores, reducción de sus salarios, el otorgamiento de licencias sin goce de haber que les permita a las empresas superar el impacto económico de la pandemia; sin embargo, estas decisiones afectaron significativamente el engagement o el nivel de compromiso de los colaboradores con las empresas, se rompió en muchos casos ese vínculo emocional importante. Ante este contexto las empresas necesitaron respuestas proactivas por parte de los colaboradores que les permitan encontrar herramientas que los vuelvan a comprometer con las organizaciones. En ese sentido Szleifer (2020) indica que, ante este contexto, es preciso e importante implementar estrategias que les permitan un desarrollo adecuado de emociones que busquen involucrar al colaborador, entenderlo, comprenderlo, desarrollar el engagement, haciéndoles entender que son una parte importante de las organizaciones.

Por otro lado, según el diario El Comercio (2019) las redes sociales son un recurso sumamente efectivo para desarrollar el engagement entre las organizaciones y los clientes, pues se indica que una buena gestión de las redes sociales permite a

las organizaciones tener una mejor conexión con sus seguidores y potenciales consumidores generando mejores niveles de compromiso con sus clientes.

Otro estudio realizado por Deloitte Perú (2020) y publicado en el diario Gestión se menciona que el principal problema que afrontan las empresas peruanas es la falta de compromiso de sus colaboradores, esto es lo indicado por el 87% de los líderes de las principales empresas nacionales. Estos resultados hacen indicar que las organizaciones necesitan implementar estrategias que busque fidelizar a sus colaboradores, capturar su mente y su corazón implementando estrategias innovadoras que permitan evidenciar el compromiso de las organizaciones con sus objetivos personales y profesionales.

A nivel local, Pacífico Seguros es una compañía de seguros que fue fundada en 1992 como resultado de la fusión de la empresa El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y la empresa Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros que fueron fundadas en 1943 y 1948 respectivamente, forma parte de Credicorp, el holding financiero más grande del Perú, y cuenta con más de 5,000 colaboradores que buscan brindar una oferta integral de productos y servicios a las familias peruanas. Pacífico Seguros cuenta con tres subsidiarias que brindan diferentes ofertas de seguros las cuales son Pacífico EPS, Pacífico Vida y Pacífico Seguros.

Entre los problemas que aquejan a Pacífico Seguros es que a finales de mes se da una sobresaturación de trabajo por cuanto suele llegar una mayor producción tales como solicitudes de seguros y los colaboradores se sienten presionados y muchas veces en el afán de concluir los trabajos no siguen los procesos establecidos o realizan las actividades designadas con poca motivación lo que genera que el trabajo no se realice de forma idónea.

Respecto al vigor, se observa que los colaboradores no se sienten lo

suficientemente motivados para realizar las tareas encomendadas, generando demora en los entregables o reprocesos ya que las tareas no se realizan de manera óptima.

Respecto a la dedicación, se observa que los colaboradores al no sentirse comprometidos con la empresa y con las tareas encomendadas, no invierten mayor dedicación en las actividades y realizan las tareas solo por cumplir, no logrando tener resultados óptimos.

Respecto a la absorción, se observa que los colaboradores no se encuentran concentrados en las tareas encomendadas, no encontrando placentera su estancia en la empresa, haciéndoseles tedioso continuar con las actividades.

Respecto al desempeño de las tareas, se observa que los colaboradores al no sentirse motivados durante los cierres de mes, realizan las tareas asignadas de manera descuidada, lo que genera reprocesos en las actividades implicando mayor uso de horas hombres.

Respecto al desempeño contextual, se observa que los colaboradores al no sentirse comprometidos con la empresa no desarrollan las actividades sin enfocarse en los resultados que se espera obtener, en relación con sus compañeros, no se genera una sinergia de equipo que busque el resultado del logro de objetivos del área por lo que no se brindan apoyo entre ellos.

Respecto a los comportamientos labores contraproducentes, se observa que el colaborador al no estar motivado, no se enfoca en el logro de objetivos de la empresa, perjudicando llegar a los indicadores con los que se miden en el área.

El propósito de esta investigación es establecer el nivel de relación que presentan el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022, mediante de las relaciones encontradas se busca establecer estrategias que mejoren el nivel de

engagement de los colaboradores para mejorar sus niveles de desempeño en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros.

Problema general

¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022?

¿Qué relación existe entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022?

¿Qué relación existe entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Estudiar el engagement es importante porque permite a las organizaciones desarrollar niveles de compromiso de los colaboradores que le permitan dar respuesta eficaz y mantenerse en el mercado en un mundo globalizado que cada vez es más cambiante que demanda que las empresas tengan colaboradores que contribuyan a la salud económica de la empresa, garantizando la confidencialidad, la creación de una cultura de confianza, logrando las metas y los objetivos, recordándole al colaborador que sus aportes y participación es importante para la ejecución e implementaciones de planes de acción.

En ese sentido, la investigación titulada *Engagement y desempeño laboral de*

los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022, también es importante porque permite identificar el nivel de engagement que presentan los colaboradores de la empresa y poder establecer acciones de mejora para elevar sus niveles de rendimiento laboral, esto en respuesta del análisis problemático de las variables donde se identifican que en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, los colaboradores no están enganchados ni comprometidos con los logros y metas que contribuyan al desarrollo de la organización.

Justificación teórica. La investigación pretende brindar explicaciones teóricas importantes sobre las variables engagement y desempeño laboral basado es informaciones de fuentes primarias y secundarias actualizadas que sirvan de base para investigaciones futuras sobre estas variables que son importantes para el desarrollo de las organizaciones. La variable engagement se desarrolla considerando los aportes teóricos de Schaufeli et al. (2002) y para el desarrollo de la variable desempeño laboral se considera los aportes teóricos de Robbins y Coulter (2010).

Justificación práctica. La investigación durante su proceso investigativo cuantitativo llega a conclusiones importantes que permiten brindar alternativas de solución viables relacionadas al engagement basadas en estrategias de mejora del vigor, la dedicación y la absorción de los colaboradores que permitan mejorar sus niveles de desempeño laboral.

Justificación metodológica. La investigación realiza dos aportes a la comunidad académica, primero se desarrolla dentro de un marco metodológico cuantitativo y segundo presenta dos cuestionarios adaptados y estandarizados como son la escala de Utrech Work engagement scale y el cuestionario de desempeño laboral individual de Koopmas – IWPQ, dichos cuestionarios luego de la adaptación pasaron por

procesos de validez y confiabilidad demostrando niveles adecuados para su aplicación.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022

Establecer la relación entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Establecer la relación entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones o dificultades que se presentaron durante el desarrollo de la investigación son:

Limitaciones institucionales

Debido a las restricciones declaradas por el estado de emergencia de la pandemia del COVID-19, diferentes bibliotecas limitaron su acceso de manera presencial razón por la cual el estudio se realizó básicamente en libros virtuales que constituyeron una limitación importante en el estudio.

Limitaciones de antecedentes

La búsqueda de los antecedentes nacionales e internacionales fue un poco complicada puesto que no existe muchas investigaciones que relacionen ambas variables en el rubro en el cual se está investigando.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Sáez (2022) en su tesis *Autonomía, apoyo social del trabajo, inseguridad laboral y work engagement y su relación con el desempeño contraproducente organizacional*, desarrollado con el objetivo de analizar el impacto de la autonomía, el apoyo social e inseguridad laboral en el desempeño laboral teniendo como variable mediadora el work engagement. Respecto a los alcances metodológicos, el estudio es de enfoque cuantitativo, alcance correlacional y corte transversal desarrollado en una muestra de 364 trabajadores chilenos, siendo una muestra no probabilística de bola de nieve. La principal conclusión del estudio evidencia que el work engagement es una variable intermedia importante entre la autonomía, el apoyo social y la inseguridad y el desempeño laborales contraproducentes, entendiéndose que mientras los colaboradores presentan mayores niveles de autonomía y apoyo social en el trabajo, desarrollan mejores niveles de work engagement, es decir, los colaboradores se sienten más vigorosos, dedicados y absorbidos por su trabajo lo que evita comportamiento contraproducentes del colaborador en la organización. Por otro lado, también se demuestra que la inseguridad laboral hace que se vincule a un nivel menor con el work engagement desarrollando actitudes negativas que hacen que el colaborador no se involucre con el trabajo.

Juárez (2021) en su tesis *Relación de la interacción, trabajo, familia, engagement en el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de una entidad paraestatal en la ciudad de San Luis Potosí*, desarrollado con el objetivo de identificar el nivel de interacción entre el trabajo, familia, engagement en el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad paraestatal en San Luis Potosí. Respecto a la metodología el estudio es de nivel descriptivo correlacional y

considera una muestra de 138 colaboradores de dicha entidad. El autor concluye que tener una vida familiar consolidada es importante para desarrollar mejores niveles de engagement en el trabajo que ayude a mejorar su desempeño laboral, cuando se tiene una familia bien constituida mejora la estabilidad emocional reduciendo la presión laboral en casi un 80% en colaboradores con más de tres años en la empresa, y un 68% en trabajadores de puestos administrativos, asimismo, se evidencia que el 77,5% de los colaboradores tiene un buen desempeño de las tareas puesto que han recibido una buena formación profesional. Finalmente, los resultados relacionados con el engagement permiten mencionar que hay un efecto positivo con el compromiso laboral de los colaboradores en sus niveles de vigor, dedicación, absorción, resiliencia que implican cambios positivos en el trabajo puesto que desarrollan dignificados de esfuerzo, persistencia y entusiasmo por el desarrollo de sus funciones dentro de su área de trabajo.

Toscano et al. (2020) en su artículo científico "Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement" publicada en la revista colombiana de psicología, tiene como objetivo explorar a profundidad la relación que presenta el engagement y la calidad de vida en el trabajo. Respecto a la metodología es un estudio no experimental transversal, desarrollada con una muestra de 221 colaboradores voluntarios de una institución educativa superior de Colombia. El desarrollo estadístico se realizó con un modelo estructural, donde se demostró que existe una relación directa entre la calidad de vida laboral y el engagement con un valor estimado de 0,61. Por otro lado, también se evidencia que existen diferencias en las dimensiones de vigor y dedicación entre hombres y mujeres, en el estudio se demuestra que los varones presentan mayores niveles de compromiso con la empresa en relación con las mujeres con niveles de significancia de 0,001 y 0,000.

Santos (2019) en su tesis *Relación entre el engagement y el desempeño por competencias en los colaboradores del área administrativa de la empresa Coinobras S.A.S.* desarrollado con el objetivo de definir la medida en que el engagement favorece las mejoras de las competencias laborales de los colaboradores. Esta investigación es de nivel correlacional y diseño cuantitativo desarrollado con una muestra conformada por 10 colaboradores de la empresa. El autor concluye que efectivamente existe una relación significativa alta entre las variables engagement y el desempeño por competencias, sin embargo, no existe diferencias significativas entre la población y la muestra. Por otro lado, también se concluye que descriptivamente los niveles de engagement y desempeño laboral con altos en los cargos directivos por diversos factores como la remuneración, las responsabilidades propias del cargo, la búsqueda del logro de los objetivos de la empresa, es decir, los directivos se comprometen más con la empresa porque de ellos depende el desarrollo empresarial y su nivel de posicionamiento.

Antecedentes nacionales

Bravo (2021) en su tesis *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*, desarrollado con el objetivo de analizar el nivel de relación que presenta el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio es de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, siendo desarrollado en una muestra conformada por 195 colaboradores. El investigador concluye que existe una relación positiva y fuerte entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores demostrado mediante un resultado Rho de Spearman de 0,804 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, entendiéndose que el desarrollo de un buen nivel de engagement mejora significativamente el desarrollo de las funciones del colaborador. Por otro lado, dentro

de sus conclusiones específicas se demuestran que las dimensiones del engagement se relacionan significativamente con el desempeño laboral, el vigor ($Rho=0,801$, $Sig.=0.000$), la dedicación ($Rho=0,805$, $Sig.=0.000$), la absorción ($Rho=0,773$, $Sig.=0.000$), estos resultados demuestran que los factores del engagement son componentes importantes para el desempeño laboral de los colaboradores.

Silva (2021) en su tesis *El engagement y su relación con el desempeño de la empresa Virú S.A. – planta Virú*, desarrollado con el objetivo de establecer estadística el nivel de relación que presenta el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio es de tipo correlacional y fue desarrollado en una muestra conformada por 320 colaboradores entre administrativos y obreros. El investigador concluye que existe una relación directa, positiva y alta entre el engagement y el desempeño laboral demostrado mediante un resultado de $r=0.741$ a un nivel de significancia de 0.000 demostrándose que a mejores niveles de engagement mejores serán los niveles de desempeño laboral. Asimismo, se encontró que según la percepción de los colaboradores, el 80% de estos manifiesta un nivel de engagement alto, un 20% un nivel bajo, asimismo, el 41% de los colaboradores tiene un nivel de desempeño alto y un 58% tiene un nivel de desempeño regular.

Rojas y Cruz (2021) en su tesis *Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019*, desarrollada con el objetivo de estudiar la relación que presentan ambas variables de estudio que les permita establecer mecanismo de solución a la problemática analizada. Por otro lado, la investigación es de tipo correlacional, no experimental de corte transversal siendo desarrollada en una muestra de 50 trabajadores. Los investigadores concluyen que el engagement y el desempeño laboral se relacionan a un nivel moderado ($r=0,367$, $Sig.=0,000$) lo que demuestra que el engagement considera factores importantes que

favorecen el desempeño laboral. Asimismo, presenta asociaciones importantes moderadas entre el vigor ($r=0,475$, Sig.=0,001), dedicación ($r=0,418$, Sig.=0,000) y absorción ($r=0,312$, Sig.=0,000) con el desempeño de las tareas que realizan los colaboradores en el área donde se desempeñan. Estos resultados demuestran que el enganche que logra la empresa con sus colaboradores es un factor importante para el desarrollo del desempeño de la tarea contextual que favorecen a su vez su comportamiento laboral adecuado en la empresa.

Orbegoso (2020) en su tesis *El engagement y el desempeño laboral en el personal del área de abastecimientos-Ilo de la empresa minera Southern Perú Copper Corporation, 2019*, desarrollado con el objetivo de conocer el nivel de relación que presenta el engagement y el desempeño laboral del personal del área de abastecimiento de la minera. Este estudio es de tipo básica, nivel correlacional, transversal, observacional y diseño no experimental, siendo desarrollado con una muestra conformada por 37 colaboradores de la minera. El investigador concluye mediante un R de Pearson de 0,965 que el engagement y el desempeño laboral se desarrollan a un nivel alto y por medio de un R^2 lineal de 0,932 se verifica que el engagement explica en un 93,2% del desempeño laboral, estos resultados permiten indicar que un buen nivel de engagement favorece la motivación intrínseca del colaborador. Asimismo, este estudio demuestra que el vigor del engagement se relaciona con el desempeño laboral a un nivel alto ($r=0,761$; Sig.=0,000), la dedicación del engagement se relaciona con el desempeño laboral a un nivel alto ($r=0,850$; Sig.=0,000) y la absorción del engagement se relaciona con el desempeño laboral a un nivel alto ($r=0,788$; Sig.=0,000), este estudio demuestra que aspectos como la inmersión y la satisfacción del colaborador favorece el desarrollo del engagement.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable engagement

Los antecedentes del engagement se contemplan a partir de un estudio basado en Burnout. Los inicios del burnout, según Parra (2010) el engagement es comprendida como la interacción del cansancio emocional como físico, el desinterés por el trabajo, la deficiente realización personal, la falta de cuidado de los trabajadores. Por otro lado, López y Chiclana (2017) explican que: “Este agotamiento de energía se experimenta cuando los trabajadores se sienten sobrepasados por los problemas de los demás” (p. 49).

Más adelante, el desarrollo conceptual se enmarca en la propuesta de Raigosa y Marín (2010) quienes entienden el burnout como: “Un estado mental negativo que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional en personas normales” (p. 28). Por otro lado, Maslach y Pines (1977) coinciden con esta definición y adicionan: “Al agotamiento físico como una característica más del Burnout que aparece en profesionales de las organizaciones de servicio” (p. 49). Posteriormente, Díaz (2013) refuerza las definiciones anteriores, mencionando: “El burnout es una respuesta al estrés laboral crónico cuyas actitudes y sentimientos negativos se manifiestan hacia otras personas y consigo mismo” (p. 49).

2.2.1.1. Definiciones del engagement.

Las premisas anteriores permiten mencionar que el engagement es el nivel de compromiso de los clientes o consumidores con la marca de la empresa, entiendo un nivel de compromiso que va más allá de la adquisición de los productos o servicios que ofrece la empresa. En este contexto, se entiende el engagement como la interacción permanente basado en la confianza, la empatía, valores producto de la asimilación de los mensajes que emite la empresa. Estas estrategias buscan

establecer relaciones duraderas, profundas y consistentes basadas en experiencias llenas de sensibilidad.

En ese sentido, Cárdenas (2014) define al engagement como: “El enamoramiento al trabajo, como una perspectiva creciente que promueve la salud y un estado de completo bienestar físico, mental y social de manera que promueve el bienestar y felicidad de los trabajadores” (p. 35).

Vila et al. (2015) define al engagement como: “Un estado psicológico positivo que se caracteriza por el esfuerzo, entusiasmo, energía y pasión en la que una organización logra capturar las manos, cabeza y corazón de sus empleados, es un estado mental no solo es positivo y satisfactorio” (p. 92).

Rodríguez et al. (2013) explica que el engagement es considerada: “Una energía concentrada que se encuentra direccionada a las metas de la organización; de esta manera, los trabajadores engaged son personas conectadas con sus roles de manera física, cognitiva y emocional” (p. 38).

Sin embargo, el proceso del engagement es algo que no se produce rápidamente sino de un proceso largo. Se trata del logro de la empresa producto de la aplicación de estrategias con la finalidad de cautivar y superar los puntos de fricción que se tiene con los colaboradores. Ahora este concepto del engagement, también evolución y actualmente se expandió gracias a la transformación digital y, especialmente, las redes sociales y otros medios que permiten la interacción constante con los usuarios.

2.2.1.2. Importancia de la engagement.

Salanova y Schaufeli (2004) explican que desarrollar el engagement es importante para las organizaciones por las siguientes razones:

- Es un elemento importante en la gestión del recurso humano puesto que se

dedican al cuidado de los colaboradores.

- Es considerado el corazón de la organización puesto que manifiestan una conexión efectiva del colaborador con su trabajo.
- Permite a la empresa a afrontar nuevos retos y desafíos pues tienen a un personal comprometido que le permitirá lograr dicho propósito.
- Es capaz de lograr la lealtad y el compromiso del colaborador con la marca o empresa.
- Genera confianza, el engagement permite depositar confianza en los contenidos, en la marca y las personas de la organización.
- Permite conocer a los clientes, considerando que mientras más los conoces mejor será la relación que se construye con ellos.

2.2.1.3 Factores asociados al engagement.

Diversos autores coinciden que los factores asociados que propician el desarrollo del engagement son los personales y los organizacionales que pasamos a explicarlos:

Factores personales.

Estos son los factores que facilitan el correcto funcionamiento de las organizaciones. Al respecto, Cárdenas y Jaik (2014) mencionan los factores personales son: "Mecanismos motivacionales que relacionan y comprometen a las personas con su trabajo, entre ellos pueden identificarse cuatro recursos personales importantes vinculados con el engagement: características personales, conductas en el trabajo, autoeficacia y capital psicológico y resiliencia" (p. 61).

En ese sentido, se explica que los componentes de estos factores son: las características personales (caracterizados por los rasgos individuales de las personas), los factores psicológicos (considerados como los elementos propios del

engagement como el vigor, la dedicación y la absorción), la autoeficacia (entendido como el factor de autopercepción positiva del colaborador y su entusiasmo) y la resiliencia (considerado como la perseverancia en la solución de los problemas que se presentan).

Factores organizacionales.

Estos factores son los considerados recursos organizacionales o propiamente laborales relacionados con el engagement. Al respecto, Salanova y Schaufeli (2009) explican: “Son recursos que tienen la función de ser motivadores intrínsecos, porque fomentan el crecimiento personal y profesional, su aprendizaje y su desarrollo. Pueden desempeñar el papel de motivadores extrínsecos porque son instrumentos del logro de los objetivos de trabajo” (p. 67).

2.2.1.4 Los componentes del engagement.

Cárdenas (2014) menciona que los componentes del engagement son los tres que se mencionan a continuación:

El personal engagement.

Es el personal que establece la relación entre el contenido y el espectador en forma directa, genera una relación emocional y un engagement a mediano y largo plazo por el desarrollo de su preferencia hacia el producto o servicio gracias a su experiencia positiva.

La atención.

Es la forma como se presentan los contenidos audiovisuales y el nivel de atención que se capta de los clientes, esta es la parte clave porque permite desarrollar mensajes y pensamientos positivos. Este componente permite desarrollar dos tipos de atenciones que son, la atención pasiva, que consiste en una visión clásica de los productos y la atención multitarea, que se caracteriza por desarrollar diversas tareas

al mismo tiempo.

El social engagement.

Este componente supone un modo visionario e interactivo donde los contenidos se siguen por las redes sociales o los canales audiovisuales, esta es la tendencia que más se desarrolla y crea los mejores vínculos con los clientes.

2.2.1.5. Aportes teóricos relacionadas al engagement.

Fundamentos teóricos del engagement de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002).

Schaufeli et al. (2002) explican dentro de sus aportes teóricos que el engagement es un estado mental positivo y satisfactorio relacionado con las condiciones y con la predisposición del colaborador con el desarrollo de sus funciones. Estos autores dicen que el engagement se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción. Desde la perspectiva psicológica el engagement se refiere a un estado cognitivo y afectivo persistente y generalizado que no se enfoca específicamente en ningún objeto, evento individual o comportamiento en particular.

Considerando a estos autores, en la investigación se considera a las siguientes dimensiones:

A. vigor.

Schaufeli et al. (2002) mencionan que el vigor es:

La fuerza, resistencia mental y energía que tiene una persona para afrontar ciertas las actividades diarias, dentro de entorno laboral, es la motivación que uno tiene para realizar sus tareas, siempre el deseo de invertir más esfuerzo en el trabajo, y no pensar que esta será una carga, sino todo lo contrario, un motivo de superación y orgullo, de no sentirse fatigado fácilmente y persistir en la actividad, aunque aparezcan dificultades y complicaciones. (p. 62)

Los indicadores que considera esta dimensión son:

La energía. Santos (2019) explica que: “Los colaboradores que se sienten llenos de energía son las que tienen un excelente desempeño y rendimiento; las cuales tienen facilidad al interactuar, generan confianza, ayudan a los demás actuando con integridad” (p. 45). En ese sentido, un colaborador lleno de energía contagia a sus compañeros de las buenas vibras para desarrollar sus funciones.

Habilidad. Chiavenato (2015) señala que: “La habilidad es el arte de saber hacer, implica destacar en alguna práctica y se adquiere mediante la práctica y entrenamiento” (p. 71). En este sentido, la habilidad es la forma adecuada en que la persona desempeña sus funciones, puesto que hay que considerar que cada individuo tiene características, habilidades y destrezas diferentes que lo hacen un colaborador ideal para ciertas funciones específicas.

Tiempo de trabajo. Chiavenato (2015) explica: “Se refiere al tiempo de trabajo que tienen los colaboradores en la empresa, quienes han alcanzado éxitos personales y han superado inconvenientes, mientras más tiempo permanezca un colaborador en la empresa, más perfecciona su trabajo y desarrolla sus conocimientos” (p. 42). Esta característica hace a un trabajador imprescindible para la empresa.

B. Dedicación.

Schaufeli et al. (2002) explica que la dedicación es: “El nivel de significado que tiene el trabajo para la persona, es la importancia que le da el colaborador a sus actividades y el compromiso que le pone al realizarlas, es sentirse orgulloso, entusiasmado, por pertenecer a la empresa” (p. 63). Desarrollar un nivel alto de dedicación implica que los colaboradores sean felices en su lugar de trabajo para que se comprometan con hacer de la mejor manera sus funciones para el logro de los objetivos de la empresa.

Los indicadores que considera esta dimensión son:

Innovación. Es entendido como la modificación, mejoras, o creación de una idea, Bordas (2016) menciona que: “Innovación es el grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, procedimientos y métodos en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone” (p. 27). Actualmente las empresas han optado por la innovación pues es la herramienta que hace posible la permanencia de la empresa en el mercado sino tenderían a desaparecer.

Entusiasmo. Bordas (2016) explica que el entusiasmo es: “Es el estado que genera en las personas ser creativos y sacar provecho a las situaciones que se muestren en la organización, se puede dar por un ambiente laboral agradable, en el cual las personas se desenvuelvan armoniosamente” (p. 46). El entusiasmo hace que las personas se sientan con toda la predisposición para desarrollar sus actividades de manera positiva además de contagiar esta energía a sus compañeros.

Reconocimiento. El reconocimiento es considerado una actividad de apreciación por la realización de un trabajo en particular, generalmente, percibido por la persona que lo recibe con la finalidad de ser cada día mejores que ayer. En este sentido, Chiavenato (2015) explica que el reconocimiento es: “La consideración que reciben las personas por sus buenas acciones y permite que otros apunten a ese camino, siempre apostando porque hoy seamos mejores que ayer, reconocer la dedicación de otros, impulsa a seguir creciendo” (p. 81).

C. Absorción.

Schaufeli et al. (2002) explica que la absorción es: “Estar concentrado en el trabajo y feliz, de manera que cueste abandonarlo, porque es una situación placentera donde el tiempo pasa *volando* y uno se *deja llevar* por el trabajo, olvidando lo que

pasa alrededor” (p. 63). Los colaboradores que se sienten bien en sus trabajos normalmente disfrutan realizar sus actividades y no miden el tiempo que invierten en hacer sus actividades debido a que la ejecución de esas actividades lo realizan con plena satisfacción, motivación, predisposición y compromiso con el logro de los objetivos de la empresa.

Los colaboradores que llegan a este nivel, es porque las empresas fueron capaces de crear las condiciones adecuadas para despertar estos sentimientos en sus colaboradores, las condiciones que debe crear la empresa son el clima laboral, buenas remuneraciones salariales, armonía en el trabajo. La absorción hace que los colaboradores trabajen alineados con los objetivos de la empresa, pues consideran que el cumplimiento de esos objetivos los beneficiara a ambas partes.

Los indicadores que considera esta dimensión son:

Satisfacción. Bordas (2016) afirma: “Se refiere a un clima de trabajo agradable, con el cual las personas se sienten bien y despierta su deseo de permanecer y colaborar” (p. 31). Un colaborador satisfecho se muestra comprometido pues también siente que la empresa lo esta con él, es decir, a mayor compromiso de la empresa con el colaborador, mejor nivel de satisfacción tendrá el colaborador con la empresa, en ese sentido, diversos autores indican que no es lo mismo realizar tus funciones por obligación que por satisfacción.

Concentración. Bordas (2016) explica: “Es la acción y efecto de concentrar o concentrarse, separando la información que no es necesaria y focaliza la atención en la que es relevante, durante un periodo prolongado, logrando así nuevos estímulos donde la persona está más alerta” (p. 35). La concentración es importante, pero necesita que la empresa cree las condiciones mínimas con los recursos asignados como el fomento de un buen clima laboral, la valoración de su trabajo, la confianza en

sus capacidades y las condiciones materiales que le permita desarrollar adecuadamente sus funciones.

Autorrealización. Chiavenato (2015) señala que: “Es el desarrollo de sus aptitudes y capacidades que reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y así crecer continuamente a lo largo de la vida, lo cual genera orgullo y felicidad porque logra sus aspiraciones” (p. 241). Las personas permanentemente estamos predispuestos a aprender algo nuevo que permita perfección nuestras actividades, siendo cada vez profesionales más competentes siendo por lo tanto más valorados por las organizaciones.

2.2.2 Bases teóricas del desempeño laboral

2.2.2.1 Definiciones del desempeño laboral.

Chiavenato (2000) menciona que desempeño laboral es: “El comportamiento, habilidades, destrezas y conocimientos que cada trabajador aplica para el logro de objetivos. El desempeño laboral se compone de elementos que son observados y medidos, e inciden en el desempeño de las funciones” (p. 92).

En el mismo sentido, Queipo y Useche (2002) definen al desempeño laboral como: “La aplicación de las características individuales del colaborador como habilidades, destrezas y necesidades que se desarrollan en el lugar de trabajo y dentro de la organización” (p. 48).

Por otro lado, Robbins y Coulter (2005) explican: “El desempeño laboral está relacionado a las calificaciones de los empleados, es decir, es el nivel de competencia en la capacitación y datos personales como el nivel salarial” (p. 352).

Las definiciones de los autores permiten determinar que los factores determinantes del comportamiento de las personas ante el desempeño de una labor deben ser evaluado de forma permanente para garantizar la aplicación de medidas

correctivas ante la solución de alguna problemática. En este contexto, es importante mencionar que el desempeño laboral está íntimamente relacionado con la aplicación de las actitudes y aptitudes de las personas en el cumplimiento de sus funciones para el logro de los objetivos tanto personales como organizacionales.

2.2.2.2. Características del desempeño laboral.

De acuerdo con los aportes de Calcina (2014) se permite señalar las siguientes características del desempeño laboral:

- La efectividad del colaborador le permite adaptarse a cualquier áreas, ambiente o responsabilidad dentro de la organización.
- El desempeño laboral involucra la comunicación pertinente al personal adecuado y en el tiempo pertinente.
- El desempeño laboral permite la interacción activa del personal que le permite involucrarse con las demás áreas de la empresa.
- El desempeño laboral involucra aplicar conocimientos técnicos como profesionales indispensables para la realización de sus funciones.
- El desempeño laboral óptimo exige el trabajo en equipo para facilitar el logro de los objetivos de la empresa.
- El desempeño laboral implica desarrollar actividades que involucren el logro de los objetivos según los estándares planificados por la alta gerencia.
- El desempeño laboral va acorde con el desarrollo del talento de la persona, es decir, exige la preocupación de la empresa por capacitarlos y actualizarlos de forma permanente.
- El desempeño laboral permite reforzar la estructura organizacional de acuerdo con los resultados de la evaluación, buscando en consecuencia mayor eficiencia y eficacia en los resultados que se pretende lograr.

2.2.2.3 Importancia del desempeño laboral.

El desempeño laboral es importante medirlo adecuadamente pues sus resultados permiten tomar decisiones pertinentes para optimizar el desarrollo de las funciones de los colaboradores. En ese sentido, Robbins y Coulter (2014) consideran que la evaluación del desempeño permite ejecutar eficientemente las actividades que tienen que desarrollar los colaboradores de las áreas de la organización. En ese contexto, el desempeño laboral es importante por los siguientes aspectos como:

- El desempeño laboral tiene como desenlace la realización de un feedback o información de retorno que permita mejorar las funciones de los colaboradores.
- El desempeño laboral permita motivar al personal mediante incentivos monetarios y no monetarios.
- El desempeño laboral permite reforzar, mejorar, capacitar y desarrollar el talento de los colaboradores.
- El desempeño laboral son los procesos que permiten identificar los problemas de la operatividad de las áreas mediante la supervisión de las funciones de los colaboradores.

2.2.2.4. Estrategias para mejorar el desempeño laboral.

La finalidad del desempeño laboral es establecer mejoras para lograr los objetivos de la organización mediante el desarrollo de actividades con un personal altamente calificado. En ese contexto, Robbins y Coulter (2014) señalan que los objetivos y metas que se plantean en la empresa necesitan de un personal humano altamente calificado para tal fin, para ello la empresa necesita hacer una buena selección, así como una capacitación permanente.

En ese sentido, Latorre (2019) identifica cinco estrategias que deben implementarse dentro de los planes de la empresa que conlleven a mejorar la calidad

del desempeño de los colaboradores de la empresa. Estas estrategias son las que se explican a continuación:

- Motivar permanente al personal. Esta estrategia esta relacionada con mejorar la forma de compensación del personal en términos de salarios monetarios como no monetarios.
- Implementar programas de capacitación. El logro de los objetivos demanda de un personal altamente calificado que tenga un excelente desempeño, en ese sentido, la empresa necesita implementar políticas permanentes de capacitaciones haciendo convenios con organizaciones educativas especializadas.
- Plantearse objetivos realistas. Los objetivos que se plantean en la alta gerencia tienen un impacto en el personal operativo, por ello se recomienda que los objetivos deben estar planteados de acuerdo con las condiciones y capacidades del personal que va a realizar las actividades propias del logro de los objetivos, ahora bien, es importante que los objetivos también se tienen que evaluar siendo pertinente reformularlos en caso sea necesario.
- Administrar adecuadamente el tiempo. Hay que evitar las reuniones innecesarias pues ellos prácticamente suman tiempos muertos que se podrían aplicar al desarrollo de las actividades propias de las metas u objetivos que se desean alcanzar.
- Implementar sistemas de retroalimentación. Esta estrategia viene enlazada con el uso adecuado de los canales de comunicación con que cuenta la empresa. ahora bien, si el canal de comunicación no es el adecuado la empresa tiene la obligación de adquirir plataformas más ágiles que permita una comunicación fluida entre el personal directivo y colaboradores.

2.2.2.5 Evaluación de desempeño laboral.

El autor Chiavenato (2017) considera dos tipos de evaluación del desempeño como las importantes, estas se explican a continuación:

A. La evaluación 360°

Es la evaluación que comprende las informaciones tanto de las áreas internas como externas de la organización, esta evaluación permite medir los resultados de la planificación, la capacitación, el desarrollo técnico y profesional del desempeño del personal. A diferencia de otros enfoques de medición del desempeño laboral, este método considera importante la retroalimentación pues considera importante la información de retorno para la toma de medidas correctivas de las funciones considerando los resultados de la evaluación a la que fue sometido el colaborador. Por otro lado, los errores más comunes en los métodos de evaluación se eliminan con este método, ambas partes saben la forma como serán evaluados lo que brinda una visión más amplia del desempeño.

Los alcances más importantes de este método de evaluación del desempeño son:

- Permite medir la eficacia y el rendimiento del colaborador, así como la evolución que ha tenido en la organización.
- Permite evaluar los intereses del colaborador y la experiencia que tienen para aportar el desarrollo de la empresa.
- Permite diseñar programas de aprendizaje mediante capacitaciones donde los colaboradores puedan perfeccionar sus habilidades y capacidades que le permita desarrollarse y crecer profesionalmente.

B. La evaluación 180°

El método de evaluación 180° es desarrollada por el jefe, los compañeros y los

clientes si es que fueran necesarios. Esta forma de evaluar el desempeño a comparación de la evaluación 360° no incluye a los subordinados, es decir, los colaboradores no pueden evaluar al jefe. Esta forma de evaluar permite desarrollar habilidades en los colaboradores, pero sin la inclusión del jefe o gerente de la organización. Las bondades de este método permiten impulsar un mejor desempeño de los colaboradores, así como diagnosticar las áreas con menos rendimiento para tomar medidas correctivas en caso sea necesario o simplemente una retroalimentación.

En este método de evaluación de desempeño los colaboradores conocen anticipadamente como lo van a evaluar y las capacidades que tienen que demostrar a los evaluadores, por otro lado, el evaluador permite identificar las habilidades que quizás permita reorganizar al personal de acuerdo con sus capacidades a las áreas donde tengan un mejor desempeño.

2.2.2.6. Aportes teóricos del desempeño laboral de Robbins y Coulter (2010).

Uno de los autores las importantes que explican los fundamentos teóricos del desempeño laboral, es sin lugar a duda Robbins y Coulter (2010) quienes explican que la administración de los recursos humanos busca siempre mejorar los niveles de desempeño laboral que permitan optimizar sus procesos. En ese sentido, se menciona que una organización que no asume con la debida responsabilidad la administración adecuada de su personal humano afectará de forma significativa el desempeño laboral de sus colaboradores. Un adecuado desempeño del colaborador empieza por una adecuada selección, formación, desarrollo, retención y evaluación del personal que estará a cargo de un área específica de la empresa que permita el logro de los objetivos que se han planteado para su desarrollo.

En ese sentido, las dimensiones que se consideran como parte de la teoría en estudio son:

A. Desempeño de la tarea.

Murphy (1990) explica: “El desempeño de la tarea es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de acuerdo con las capacidades que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente” (p. 72). Considerando las premisas del autor, el desempeño de las tareas se puede entender como el desarrollo adecuado de las tareas y responsabilidades que tiene el colaborador en el desarrollo de las funciones, y esta afirmación permite colegir que el desempeño de la tarea favorece directamente el núcleo de la organización.

Koopmans et al. (2011) explica que el desempeño de la tarea depende de dos formas de comportamiento. El primero relacionado al proceso de transformación de los recursos disponibles en la empresa en los productos o servicios para los que fue destinado y el otro comportamiento relacionado con las actividades que brindan soporte al núcleo de la organización. según este autor, el desempeño de la tarea está íntimamente relacionado con las actividades técnicas de la organización

B. Desempeño contextual.

El desempeño contextual de desempeño laboral es entendido como los comportamientos que tiene el colaborador y que le permiten superar lo que se espera para el puesto al que fue asignado creando las condiciones que se necesita para el logro de los planificado. Al respecto, Fisher e Hinojosa (2010) definen: “El desempeño contextual como comportamientos espontáneos e individuales por parte de los trabajadores, estos superan a los esperados para su puesto de trabajo, por lo tanto, fomentan un mejor funcionamiento de la organización” (p. 102).

En el mismo sentido, Robbins y Coulter (2010) agrega que el desempeño contextual son las acciones de comportamiento que desarrolla el colaborador de manera voluntaria haciendo propicia que el desempeño laboral tengo mejores resultados porque parte de la iniciativa del colaborador y no de la imposición de los jefes. Por otro lado, Chiavenato (2017) mencionan: “El desempeño contextual son los comportamientos que respaldan al entorno en el que opera el núcleo técnico. Los ejemplos de comportamientos de desempeño contextual incluyen ayudar a los compañeros, ser voluntario para tareas y defender a la organización” (p. 83).

C. Comportamientos laborales contraproducentes.

Los comportamientos contraproducentes son entendidos como las acciones deliberadas que realizan los colaboradores para causar un perjuicio a la organización, pero, que son de beneficio para el colaborador. En ese sentido, Robbins y Coulter (2010) concibe a los comportamientos contraproducentes como: “Los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que buscan perjudicar a las organizaciones e individuos constituyéndose en advertencia tanto para el bienestar de la organización como para los empleados” (52).

Por otro lado, Chiavenato (2017) explica que estos comportamientos son conductas que generalmente son realizadas por uno o dos integrantes de la empresa, y que son contrarias a los objetivos de misma. Estos comportamientos son considerados una amenaza al bienestar de la población, por tanto, son perjudiciales a la empresa como a sus integrantes.

Asimismo, Calcina (2014) menciona: “Los comportamientos contraproducentes son aquellas conductas antisociales demostradas por los trabajadores a la hora de realizar su trabajo, que son de beneficio para el trabajador, pero son comportamientos perjudiciales para la organización” (p. 39).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Condiciones de trabajo

Las condiciones laborales se definen como las condiciones que necesita un colaborador para desarrollar eficazmente sus funciones, estas condiciones pueden ser de carácter instrumental, ambiental o social, que permita crear un buen clima en el trabajo.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es entendido como el nivel eficiente de la realización de todas las actividades que les fue encomendado a un trabajador y que además le exige aplicar sus aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos para tener éxito en los resultados. La valoración del desempeño se realiza con mediciones que diversos autores han desarrollado como la evaluación 360° Y 180° siendo las más aplicados en la actualidad en las empresas.

Desenvolvimiento

En desenvolvimiento es el grado en que un colaborador desarrollo sus funciones de manera eficiente en función del cumplimiento de los objetivos tanto personales, profesionales o laborales que beneficien no solo a la empresa sino también permita cumplir con logro de los objetivos personales.

Eficacia

La eficacia que demuestra un colaborador permite la realización de tareas adecuadamente para el cumplimiento de los objetivos, diversos autores indican que la eficacia es el camino que tienen las empresas para lograr sus objetivos y posicionarse en el mercado.

Realización personal

La realización personal o autorealización es comprendido como el cumplimiento

de los objetivos personales o profesionales, el cumplimiento de los objetivos de la personal le permite potenciar su desarrollo laboral haciendo un colaborador más eficiente.

Resolución de problemas

La resolución de problemas es la capacidad de identificar las causas y las características de un problema que le permite elegir medidas racionales con la finalidad de obtener un resultado deseado.

Trabajo en equipo

Es la participación de un conjunto de personas de carácter multidisciplinario para lograr un objetivo común, dejando de lado los intereses personales y considerando como prioridad las metas del grupo o de la organización.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación reúne las condiciones metodológicas de la investigación aplicada, puesto que se plantea diversas estrategias basadas en el engagement para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros. Por otro lado, las investigaciones de este tipo son aquellas que usan los aportes de la ciencia básica para solucionar problemas que afectan a las organizaciones. Al respecto, Escudero y Cortez (2018) mencionan: “La investigación aplicada usa los aportes alcanzados en la investigación básica, puestos estos conocimientos son el soporte para las aplicaciones prácticas” (p. 19).

Respecto al nivel de investigación, es descriptivo correlacional, puesto que su intención es medir el nivel de relación que presenta el engagement y el desempeño laboral, en este nivel no se trata de analizar una causa - efecto sino analizar las características de las variables en el contexto del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 109).

La investigación se desarrolla con un enfoque cuantitativo, considerando que sus procesos son rígidos, secuenciales e inalterables; además, para probar los supuestos se hacen uso de los procedimientos estadísticos y numéricos. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “Los estudios con enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías o propuestas teóricas” (p. 4).

Diseño de investigación

La investigación se desarrolla con un diseño de investigación no experimental, considerando que la investigadora no manipula deliberadamente las variables engagement y desempeño laboral, solo analizan las características que presentan de forma independiente. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman: “Se trata de estudios que no haces variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables. La investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural” (p. 174).

Finalmente, el corte de la investigación es transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un momento determinado. Al respecto, Cortes (2004) menciona:” Una investigación es de corte transversal cuando se recolectan los datos en un solo instante, en un periodo exclusivo. Su objetivo es explicar cambiantes y examinar su incidencia e interrelación en un rato dado” (p. 27).

3.2. Población y muestra

Población

Hernández y Mendoza (2018) respecto a la población explican: “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...) deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad” (p. 199).

En el caso de la investigación la población está conformado por los 30 colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros ubicada en el distrito de San Isidro que se encuentran laborando durante el año 2022.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) respecto a la muestra explican: “La muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán

los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196). En el caso del estudio, no se considera una muestra pues la investigadora consideró pertinente trabajar con todas las unidades de información que conforman la población. Por otro lado, los teóricos mencionan que cuando la muestra es pequeña y se tiene acceso a toda la población es mejor trabajar con toda la población por la exactitud de los resultados.

3.3. Hipótesis

Hernández y Mendoza (2018) consideran que las hipótesis son suposiciones que se plantean para darle una posible respuesta a los problemas de investigación, pero que están sujetas a comprobación empírica, mediante procesos estadísticos al que se someten las puntuaciones brindadas por las unidades de análisis.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Existe relación significativa entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Existe relación significativa entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la variable engagement

De acuerdo con Bakker et al. (2008) el engagement es definido como pronóstico futuro del desempeño laboral de los colaboradores de una organización lo que crea un valor para la empresa, asimismo, es entendido como el nivel de compromiso que tienen los usuarios con la marca de la empresa.

Definición operacional de la variable engagement

La operacionalización del engagement se realiza con las mediciones de sus tres dimensiones que según los autores son el vigor, la dedicación y la absorción del trabajo, asimismo, se constituye un total de 12 indicadores que permitieron la adaptación de la escala de Utrech Work engagement scale UWES17.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable engagement

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Vigor	- Energía en el trabajo.	1 al 7		
	- Fuerza para desarrollar			
	- Voluntad para el desarrollo del trabajo			
	- Persistencia laboral.			
Dedicación	- Entusiasmo en el trabajo.	8 al 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [91; 100) Regular [71; 91) Malo [22; 71)
	- Nivel de inspiración laboral.			
	- Orgullo de su trabajo			
	- Persistente con el trabajo retador			
	- Velocidad de trabajo.			
Absorción	- Concentración laboral.	14 al 20		
	- Ánimo para el trabajo.			
	- Desconexión del trabajo.			

Definición conceptual de la variable desempeño laboral

De acuerdo con las consideraciones teóricas de Chiavenato (2007) el desempeño laboral es una forma de evaluar metodológicamente a los colaboradores de una organización, consiste en evaluar como aplica sus conocimientos, habilidades, destrezas y su comportamiento frente a situaciones que demandan sus obligaciones.

Definición operacional de la variable desempeño laboral

La operacionalización del desempeño laboral se realiza con las mediciones de sus tres dimensiones que según los autores son el desempeño de las tareas, el desempeño contextual y los comportamientos laborales contraproducentes, asimismo, se constituye un total de 12 indicadores que permitieron la adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual de Koopmas - IWPQ

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo de calidad. - Organización de las tareas. - Busqueda de resultados. - Iniciativa por el trabajo. - Aprender de la retroalimentación. 	1 al 6		
Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad ante la tarea. - Creatividad en el trabajo. - Asumir riesgos en las tareas. - Negatividad excesiva en el trabajo. 	7 al 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [84; 100) Regular [62; 84) Malo [28; 62)
Comportamientos laborales contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> - Perjuicio a la empresa. - Perjuicio a los compañeros. - Errores intencionales. 	15 al 20		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método de investigación aplicado en el desarrollo fue el método hipotético deductivo, considerando que parte de una hipótesis sobre el tema en estudio para luego ser comprobado o refutado, esta aproximación se vale del razonamiento deductivo que comienza con las teorías y de estas se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que con la investigación se somete a prueba. Al respecto, Cegarra (2012) indica: “El método hipotético deductivo consta en plantear hipótesis sobre posibles soluciones a un problema y comprobar con los datos disponibles si dichas hipótesis concuerdan con estos datos” (p. 1).

Técnica

En la investigación se emplea como técnica principal a la encuesta que tienen el objetivo de recolectar datos de los colaboradores considerados en la muestra, con estos datos se busca establecer la relación que presentan el engagement y el desempeño laboral en la empresa pacíficos Seguros. Al respecto, López y Fachelli (2015) afirman que: “La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos” (p. 8).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Los instrumentos considerados para la recolección de datos es el cuestionario, que son aplicados con la técnica de la encuesta, por otro lado, considerar que los cuestionarios miden de forma independiente al engagement y el desempeño laboral en los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacifico Seguros; con los procedimientos estadísticos se conocerá el nivel de relación que presenta. Por otro lado, es importante mencionar que los cuestionarios presentan niveles adecuados de validez y confiabilidad.

Respecto a la validez, Ríos (2017) menciona que la validez es la capacidad que tiene la prueba de medir la variable, es decir, sus ítems son pertinentes para la medición de la variable indicada.

Respecto a la confiabilidad, Ríos (2017) menciona que la confiabilidad se refiere a que los resultados obtenidos deben tener consistencia, es decir, que aplicados en varias oportunidades a un mismo sujeto otorga resultados equivalentes.

Instrumento I. Cuestionario de la variable engagement

El cuestionario de engagement está conformado por 20 reactivos valorados a una escala de Likert, este cuestionario mide el engagement en función de sus dimensiones vigor, dedicación y absorción según la percepción de los colaboradores del área de beneficios de la empresa pacíficos seguros.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la variable engagement

Características	Descripciones
Nombre	Adaptación de la escala de Utrech Work engagement scale UWES17.
Autor	Kimberly Araceli López Valverde
Objetivo	Analizar el desarrollo del engagement según la percepción de los colaboradores.
Ámbito de aplicación	Área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.
Informadores	Colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Medición del engagement según sus factores como el vigor, la dedicación y la absorción.
Finalidad	Analizar el nivel del engagement desde la perspectiva del colaborador.
Puntaje	Criterios de puntuación bueno, malo y regular considerando la media y el $\pm 75\%$ de la desviación estándar
Material	Formulario de Google

Instrumento II. Cuestionario de desempeño laboral

El cuestionario de desempeño laboral está conformado por 20 reactivos valorados a una escala de Likert, este cuestionario mide el nivel desempeño laboral en función de sus dimensiones desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamientos laborales contraproducentes, según la percepción de los colaboradores del área de beneficios de la empresa pacíficos seguros.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable desempeño laboral

Características	Descripciones
Nombre	Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual de Koopmas - IWPQ
Autor	Kimberly Araceli López Valverde
Objetivo	Analizar el desarrollo del desempeño laboral desde la perspectiva del jefe.
Ámbito de aplicación	Área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.
Informadores	Colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Medición del desempeño laboral según sus factores como desempeño de la tarea, el desempeño contextual y los comportamientos contraproducentes.
Finalidad	Analizar el nivel del desempeño laboral desde la perspectiva del jefe.
Puntaje	Criterios de puntuación bueno, malo y regular considerando la media y el $\pm 75\%$ de la desviación estándar
Material	Formulario de Google

3. 7 Análisis estadísticos e interpretación de los datos

Los procedimientos estadísticos considerados para el desarrollo de la investigación son los mencionados a continuación:

Primero. Se conformó una base de datos con los puntajes otorgados por la muestra al aplicarles los dos cuestionarios de engagement y desempeño laboral, esta

base de datos fue realizado primero en el Microsoft Excel y luego en el programa estadísticos SPSS versión 26.

Segundo. Se desarrolló el análisis de consistencia interna con los puntajes totales de la muestra, para esta prueba se hizo uso del estadístico alfa de Cronbach considerando que la prueba presenta una escala politómica.

Tabla 5

Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach

Rangos de alfa de Cronbach	Magnitudes
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota. Ñaupas et al, 2018, p. 279.

Tercero. Se realizó el análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones, dichos resultados fueron presentados en tablas estadísticas y gráficos de barras porcentuales que permitieron una correcta interpretación.

Cuarto. Se realizó de tabla de contingencia o tablas cruzadas entre las variables engagement y desempeño laboral, que permita un análisis previo de los resultados de correlación.

Quinto. Se realizó la prueba de normalidad a los puntajes de las variables engagement y desempeño laboral, los resultados demostraron que los puntajes de las variables presentan una distribución normal, determinando el uso de la prueba estadística R de Pearson.

Sexto. Se realizó las pruebas de correlaciones para la aceptación o no de las hipótesis nulas formuladas en las investigaciones, estas pruebas se realizan a un 95% de confianza y un 5% de significancia.

Tabla 6*Escala de correlación de R de Pearson*

Rango	Relación
0.00 a +0.25	Correlación escasa o nula
+0.26 a +0.50	Correlación positiva débil
+0.51 a +0.75	Correlación positiva moderada
+0.76 a +1.00	Correlación positiva fuerte

Nota. Cabrera. 2009, p. 17.

Sexto. Finalmente se realizaron las discusiones de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones que pusieron al alcance del jefe del área de beneficios de Pacífico Seguros.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable engagement

La validación interna del cuestionario de engagement fue realizada mediante el criterio de jueces designados por la Universidad Autónoma del Perú, estos expertos hicieron revisión de pertinencia, suficiencia y adecuación de los ítems para la medición de la variable engagement en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros. Finalmente, luego de levantamiento de las observaciones determinaron que el cuestionario de aplicable.

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario del engagement

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento del desempeño laboral

La validación interna del cuestionario de desempeño laboral fue realizada mediante el criterio de jueces designados por la Universidad Autónoma del Perú, estos expertos hicieron revisión de pertinencia, suficiencia y adecuación de los ítems para la medición de la variable desempeño laboral en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros. Finalmente, luego de levantamiento de las observaciones determinaron que el cuestionario de aplicable.

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario del desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de engagement.

El cuestionario de engagement paso por proceso de análisis de consistencia interna, mediante el sometimiento de los puntajes otorgados por las unidades de análisis y mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach, puesto que la escala del cuestionario es Likert con cinco alternativas.

Tabla 9

Fiabilidad del cuestionario de la variable engagement

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	20

Los resultados de análisis de confiabilidad expresados en la tabla 9, indican que el cuestionario de engagement presenta una excelente confiabilidad, considerando que el resultado de alfa de Cronbach es igual a 0.918 y de acuerdo con Ñaupás et al. (2018) los resultados comprendidos entre 0.72 y 0.99 son pruebas de excelente confiabilidad.

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

El cuestionario de desempeño laboral pasó por proceso de análisis de consistencia interna, mediante el sometimiento de los puntajes otorgados por las unidades de análisis y mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach, puesto que la escala del cuestionario es Likert con cinco alternativas.

Tabla 10

Fiabilidad del cuestionario de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	20

Los resultados de análisis de confiabilidad expresados en la tabla 10, indican que el cuestionario de desempeño laboral presenta una excelente confiabilidad,

considerando que el resultado de alfa de Cronbach es igual a 0.922 y de acuerdo con Ñaupas et al. (2018) los resultados comprendidos entre 0.72 y 0.99 son pruebas de excelente confiabilidad.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable engagement

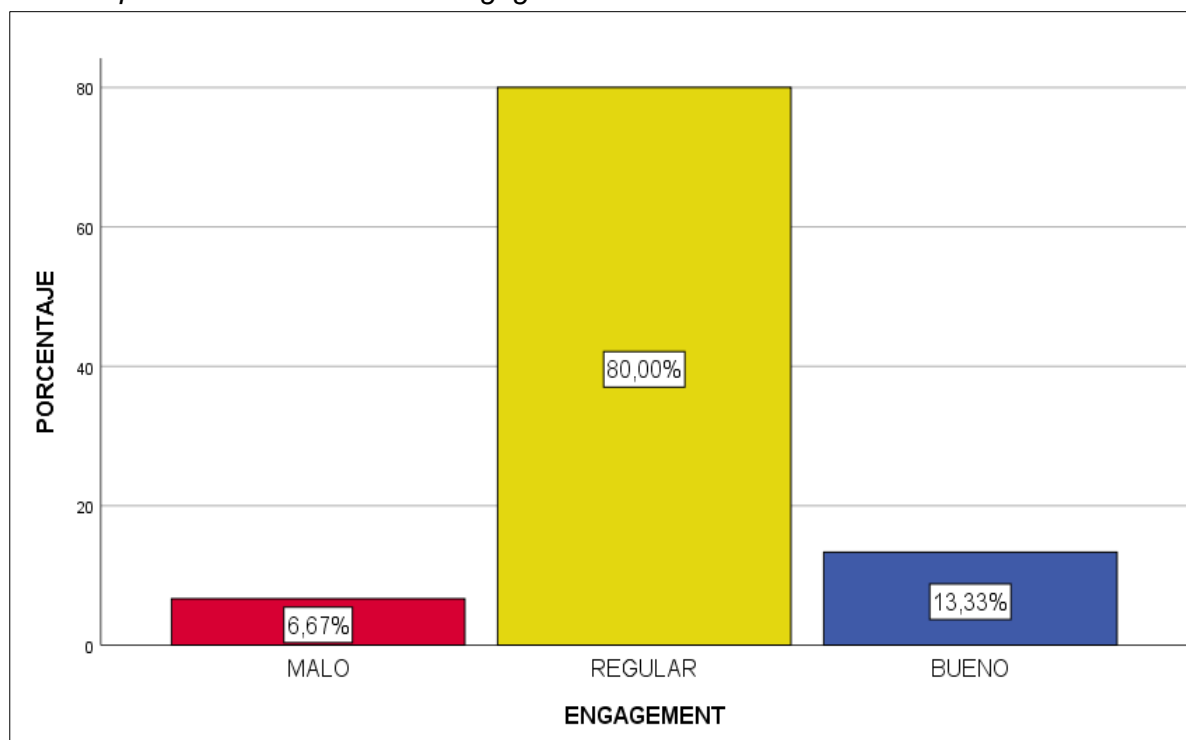
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable engagement

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	2	6,7
Regular	24	80,0
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable engagement



Los resultados descriptivos indicados en la tabla 11 figura 1, indican que 24 colaboradores que representan el 80% perciben que el engagement se desarrolla en un nivel regular, 4 colaboradores que representan el 13.33% indican que el

engagement se desarrolla en un nivel bueno y 2 colaboradores que representan el 6.67% indican que el engagement se desarrolla en un nivel malo. Esto evidencia que el engagement no se desarrolla de manera adecuada pues se percibe deficiencia respecto al vigor, dedicación y absorción que presentan los colaboradores en sus puestos laborales.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

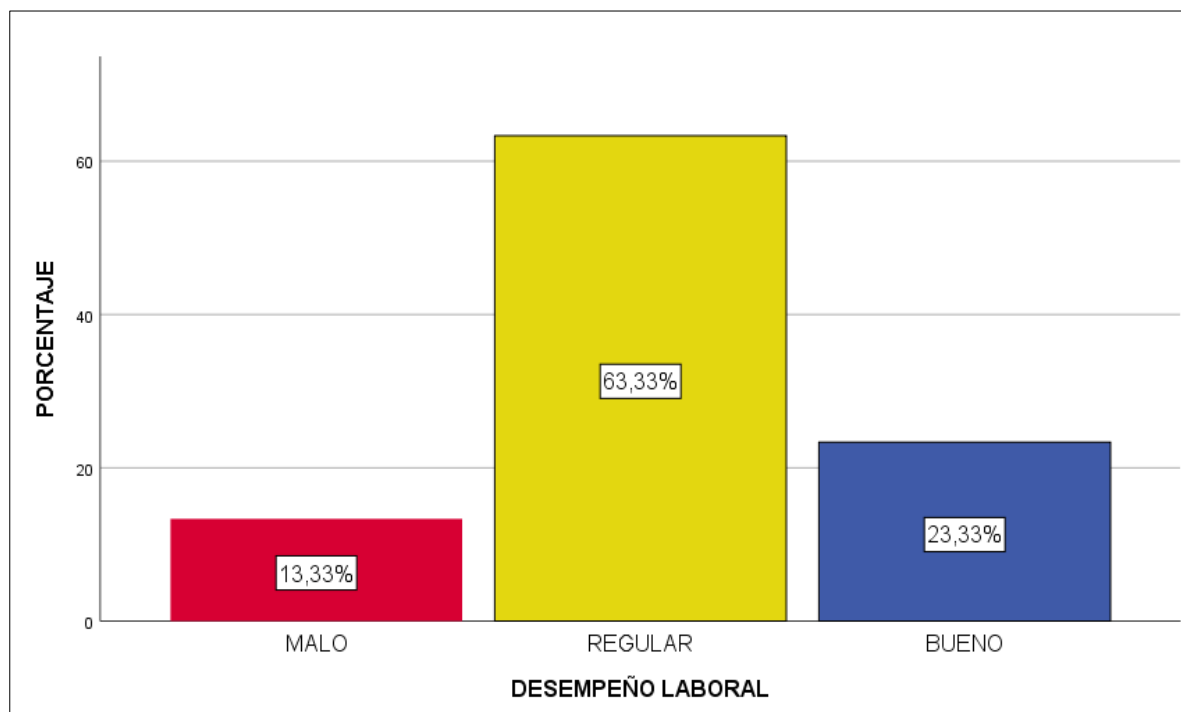
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	13,3
Regular	19	63,3
Bueno	7	23,3
Total	30	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable desempeño laboral



Los resultados descriptivos indicados en la tabla 12 figura 2, indican que 19 colaboradores que representan el 63.33% presentan un desempeño laboral en un

nivel regular, 7 colaboradores que representan el 23.33% presentan un desempeño laboral en un nivel bueno y 4 colaboradores que representan el 13.33% presentan un desempeño laboral en un nivel malo. Esto evidencia que el desempeño laboral de los colaboradores no es el adecuado, en sus factores de desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes en el trabajo.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable engagement

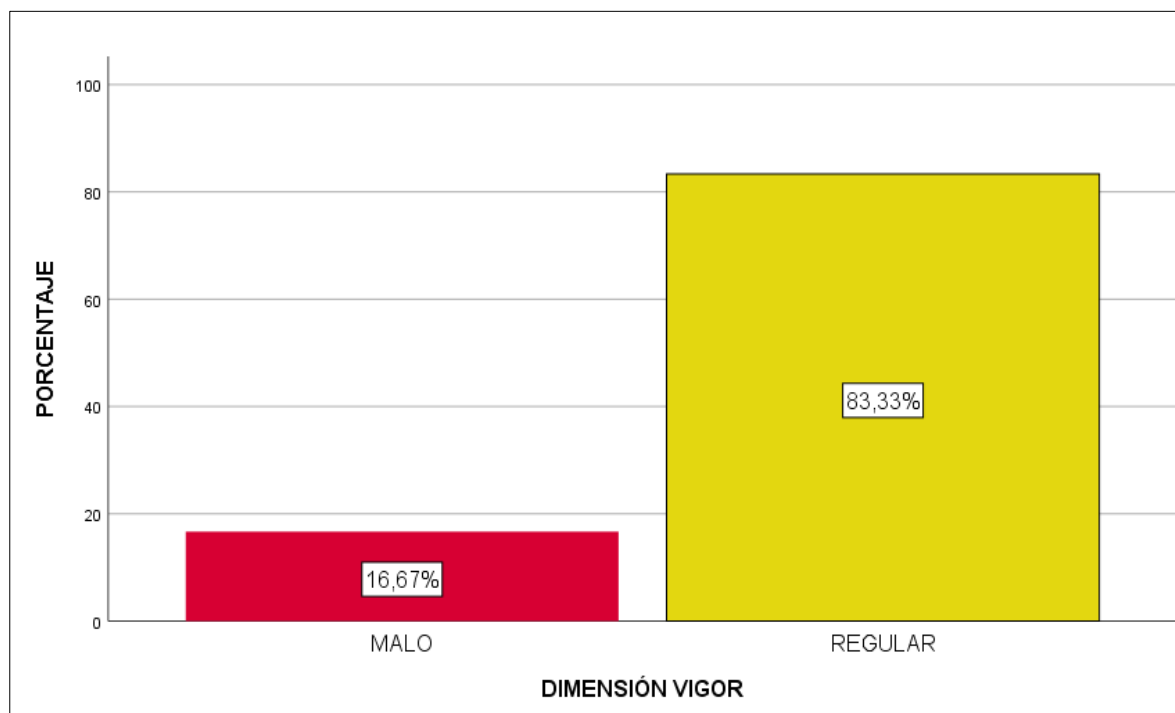
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión vigor

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	16,7
Regular	25	83,3
Total	30	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de la dimensión vigor



Los resultados descriptivos indicados en la tabla 13 figura 3, indican que 25 colaboradores que representan el 83.33% perciben que el vigor de los colaboradores

en el desarrollo del trabajo es de nivel regular y 5 colaboradores que representan el 16.67% perciben que el vigor de los colaboradores en el desarrollo del trabajo es de nivel malo. Esto evidencia que el vigor que presentan los colaboradores al momento de desarrollar sus funciones no es adecuado pues los resultados indican que presentan los trabajos por cumplir y sin ganas de cumplir las metas.

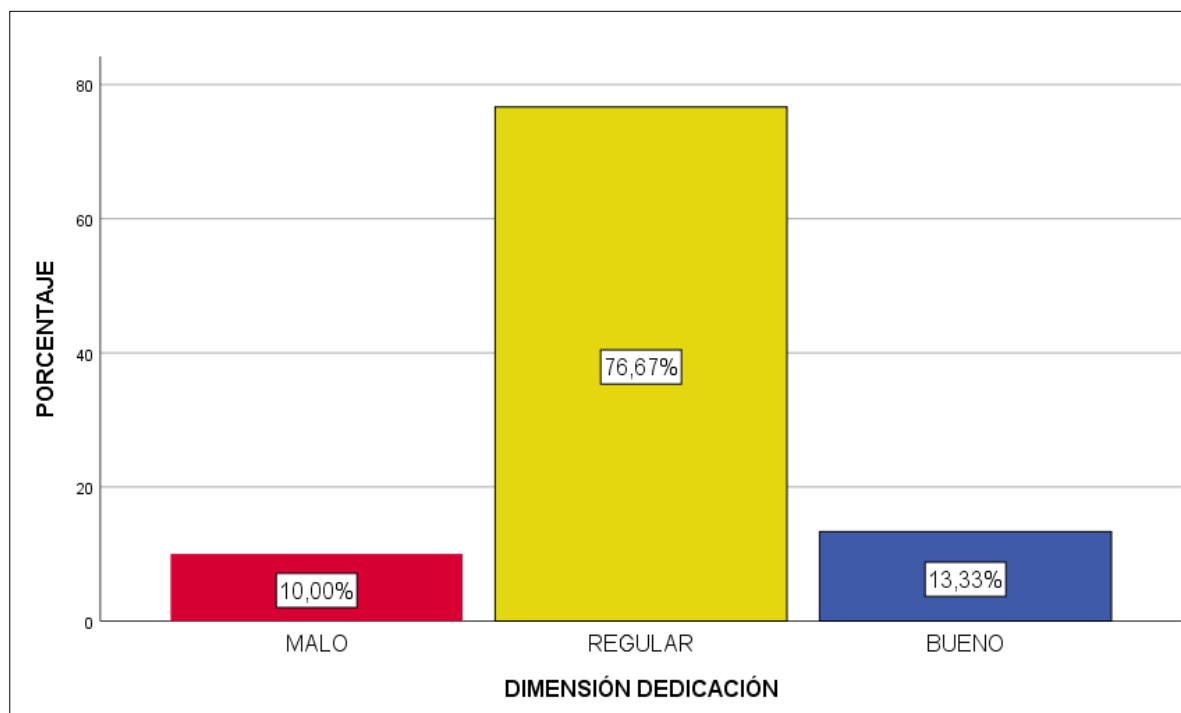
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión dedicación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	3	10,0
Regular	23	76,7
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión dedicación



Los resultados descriptivos indicados en la tabla 14 figura 4, indican que 23 colaboradores que representan el 76.67% perciben que la dedicación de los colaboradores en el desarrollo del trabajo es de nivel regular, 4 colaboradores que

representan el 13.33% perciben que la dedicación de los colaboradores en el desarrollo del trabajo es de nivel bueno y 3 colaboradores que representan el 10% perciben que la dedicación de los colaboradores en el desarrollo del trabajo es de nivel malo. Esto evidencia que la dedicación de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones no es la adecuada, pues se evidencia que los trabajos que entregan no tienen la calidad que se espera de los colaboradores.

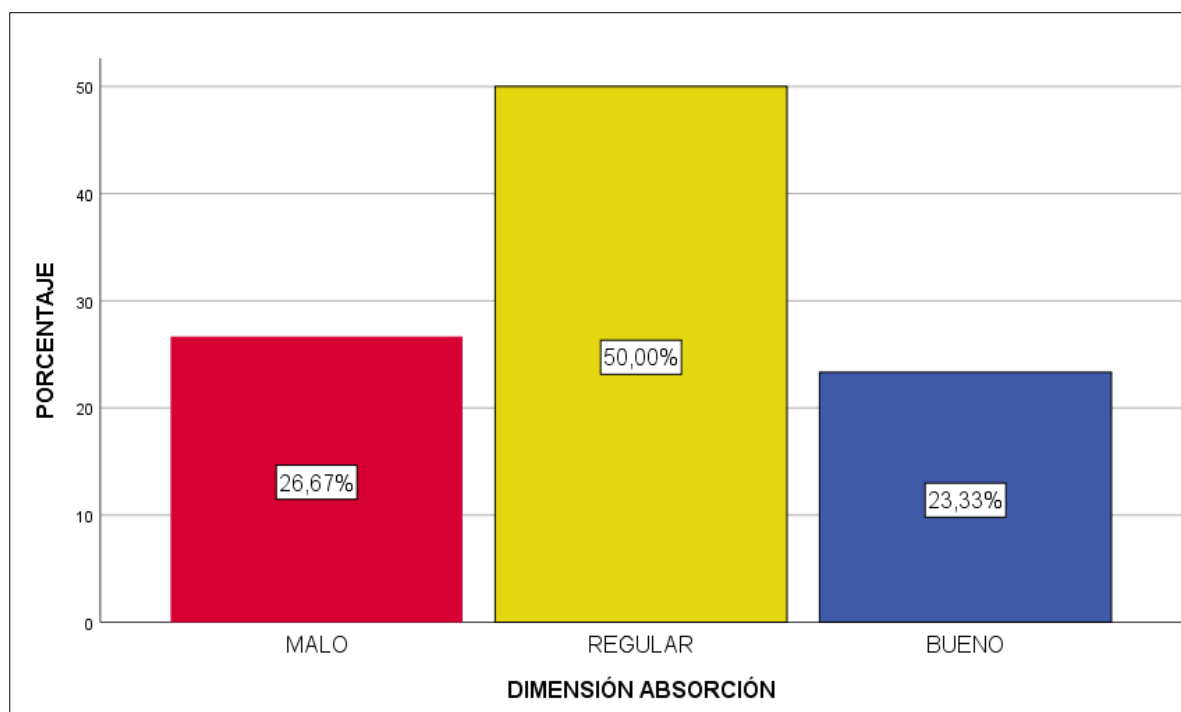
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión absorción

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	15	50,0
Bueno	7	23,3
Total	30	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión absorción



Los resultados descriptivos indicados en la tabla 15 figura 5, indican que 15 colaboradores que representan el 50% perciben que la absorción de los

colaboradores para el desarrollo del trabajo es de nivel regular, 8 colaboradores que representan el 26.67% perciben que la absorción de los colaboradores para el desarrollo del trabajo es de nivel malo y 7 colaboradores que representan el 23.33% perciben que la absorción de los colaboradores para el desarrollo del trabajo es de nivel bueno. Esto evidencia que la absorción de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones no es la adecuada, pues ellos no asumen el cumplimiento de sus labores o metas como suyos.

Resultados descriptivos de las dimensiones de desempeño laboral

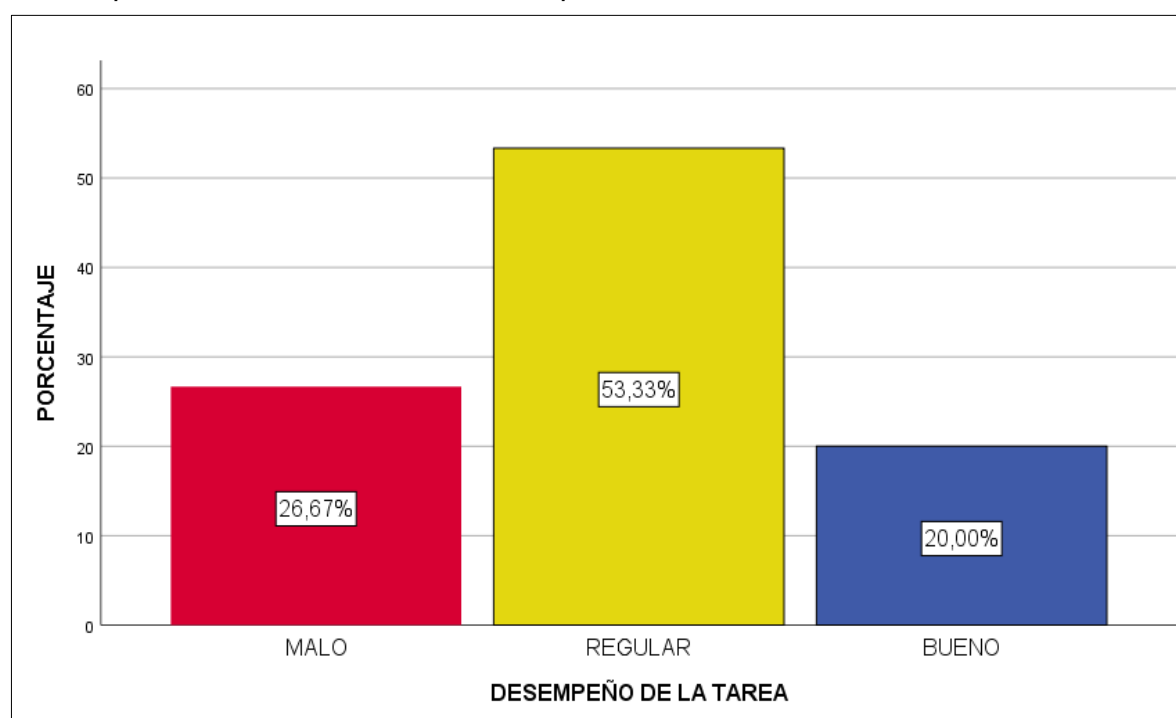
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de la tarea

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	16	53,3
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión desempeño de la tarea



Los resultados descriptivos indicados en la tabla 16 figura 6, indican que 16 colaboradores que representan el 53.33% presentan un nivel de desempeño de la tarea regular, 8 colaboradores que representan el 26.67% presentan un nivel de desempeño de la tarea malo y 6 colaboradores que representan el 20% presentan un nivel de desempeño de la tarea bueno. Esto evidencia que el desempeño de las tareas no es la adecuada considerando que algunos colaboradores no manejan o no conocen bien las funciones para el puesto en que están designados.

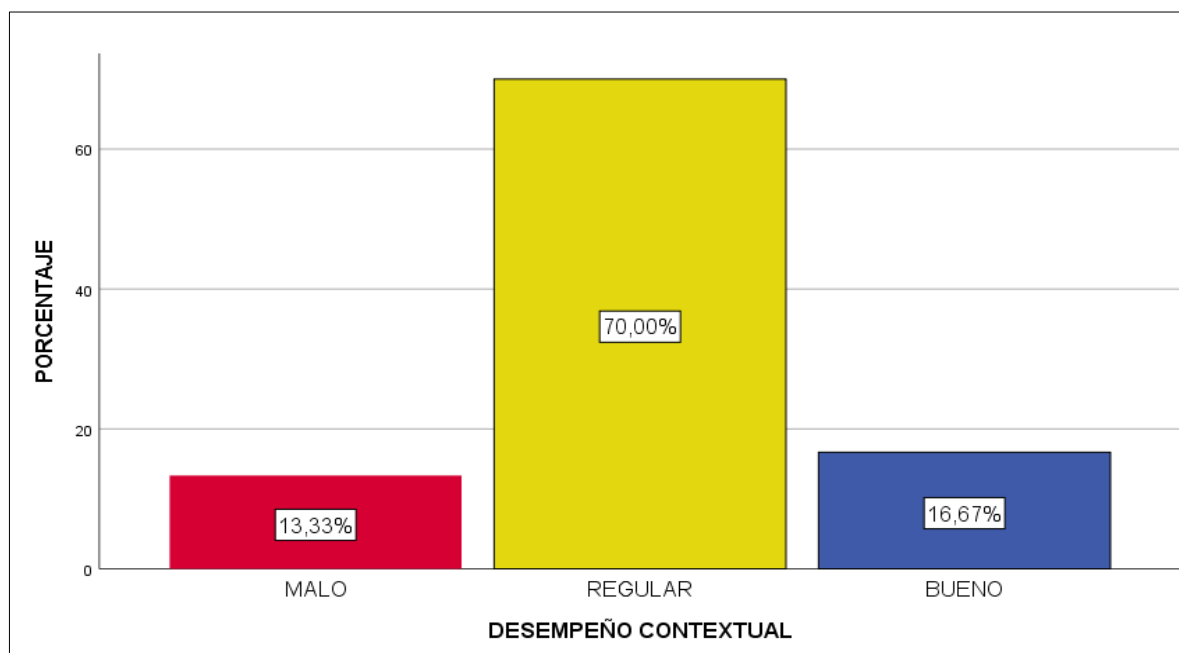
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión desempeño contextual

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	13,3
Regular	21	70,0
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión desempeño contextual



Los resultados descriptivos indicados en la tabla 17 figura 7, indican que 21 colaboradores que representan el 70% presentan un nivel de desempeño contextual

regular, 5 colaboradores que representan el 16.67% presentan un nivel de desempeño contextual bueno y 4 colaboradores que representan el 13.33% presentan un nivel de desempeño contextual malo. Esto evidencia que el desempeño contextual no es la adecuada considerando algunos colaboradores no muestran incitativa, no son responsables y no muestran una comunicación eficiente en las labores que desarrollan.

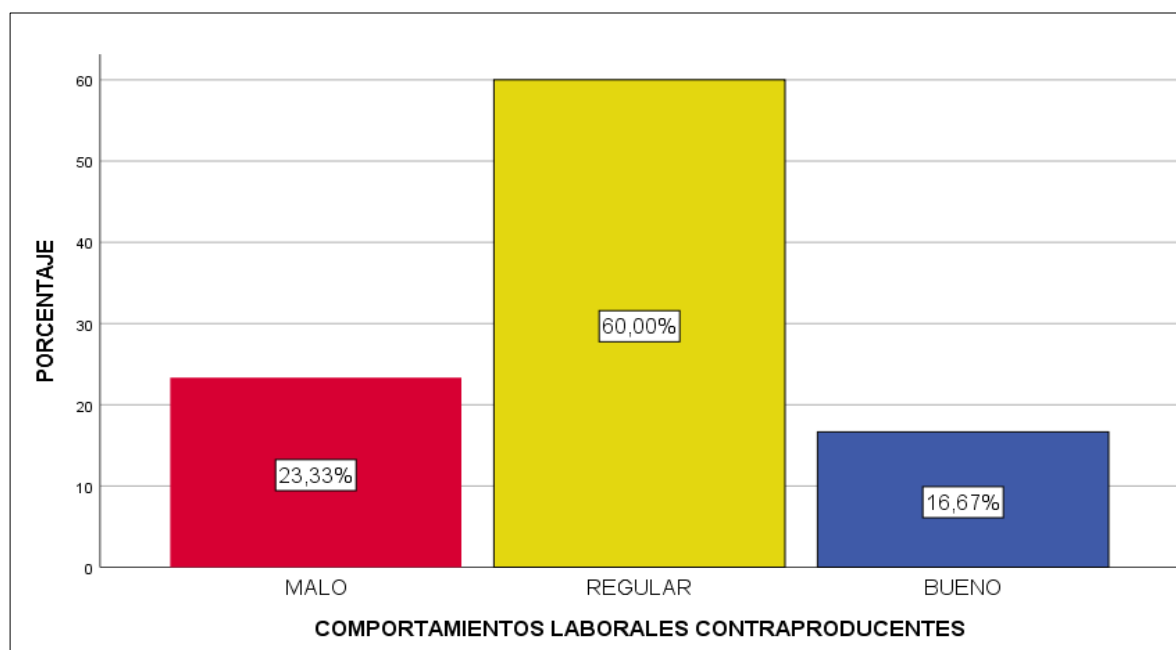
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión comportamientos laborales contraproducentes

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	18	60,0
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión comportamientos laborales contraproducentes



Los resultados descriptivos indicados en la tabla 18 figura 8, indican que 18 colaboradores que representan el 60% presentan comportamientos laborales contraproducentes en un nivel regular, 7 colaboradores que representan el 23.33%

presentan comportamientos laborales contraproducentes en un nivel malo y 5 colaboradores que representan el 16.67% presentan comportamientos laborales contraproducentes en un nivel bueno. Esto evidencia que algunos colaboradores presentan actitudes poco proactivas con los compañeros, teniendo a veces actitudes negativas hacia los compañeros o hacia el cumplimiento de sus funciones.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

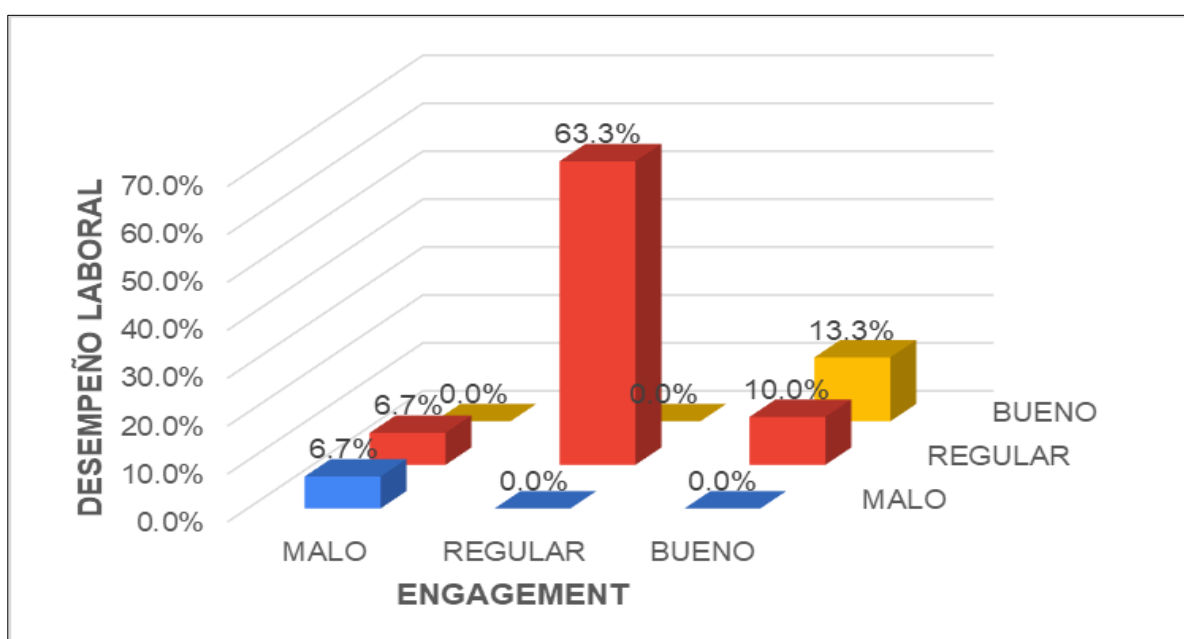
Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el engagement y el desempeño laboral

Engagement	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%
Regular	2	6.7%	19	63.3%	3	10.0%	24	80.0%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	4	13.3%
Total	4	13.3%	19	63.3%	7	23.3%	30	100.0%

Figura 9

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el engagement y el desempeño laboral



Los resultados indicados en tabla 19 y figura 9 indican la descripción que presentan la relación entre el engagement y el desempeño laboral, donde se puede apreciar que el 13.3% considera que el engagement presenta un nivel bueno, el 80% considera que el engagement presenta un nivel regular y 6.7% considera que el engagement presenta un nivel malo. Por otro lado, el 23.3% considera que el desempeño laboral es bueno, el 63.3% considera que el desempeño laboral es regular y 13.3% considera que el desempeño laboral es malo. Asimismo, el 6.7% considera que la relación entre el engagement y el desempeño laboral es mala, el 63.3% consideran que presentan una relación regular y el 13.3% considera que la relación entre ambas variables es buena. Estos resultados se confirman con la prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. Las variables engagement y el desempeño laboral presentan una distribución normal.

H_a. Las variables engagement y el desempeño laboral no presentan una distribución normal.

Tabla 20

Resultado de la prueba de normalidad de las variables engagement y desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,736	30	,150
Desempeño laboral	,948	30	,147

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk indicados en la tabla 20 expresan que los puntajes de las variables engagement y desempeño laboral se aproximan a una distribución normal considerando que su nivel de significancia es mayor al 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de

investigación. Estos resultados indican que la prueba de correlación recomendada para la prueba de hipótesis es la prueba de correlación R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultado de la prueba de correlación entre el engagement y el desempeño laboral

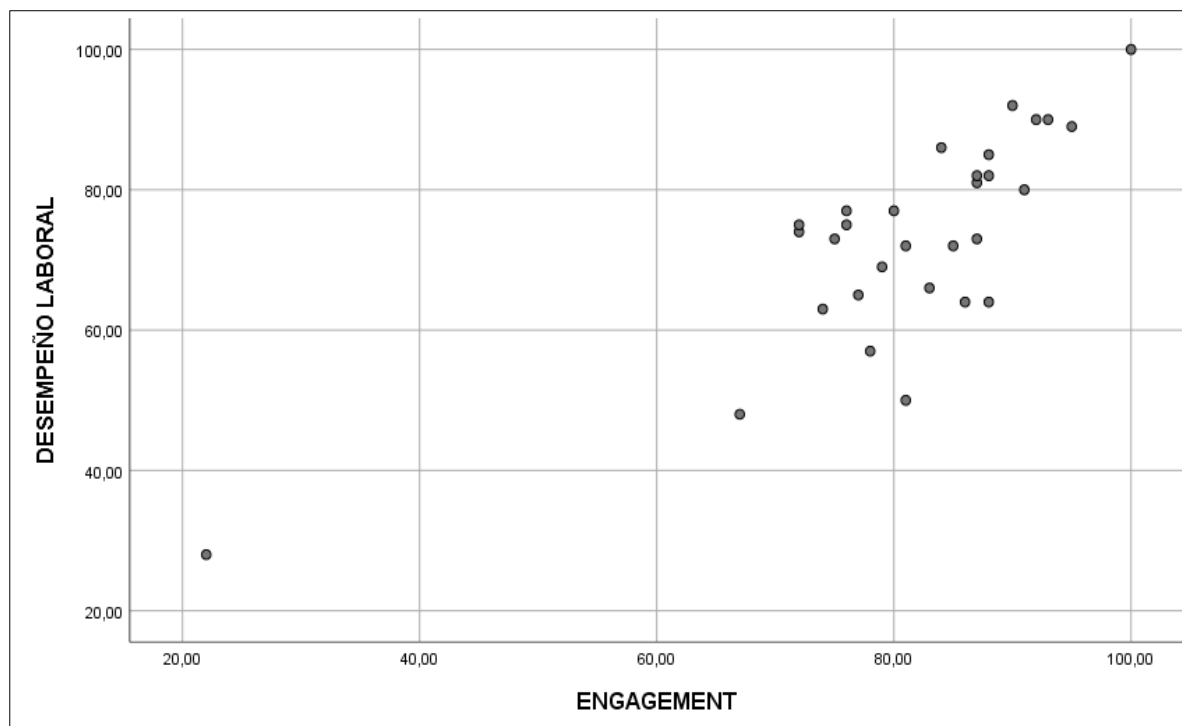
		Desempeño laboral
Engagement	Correlación de Pearson	,795**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

En la tabla 21 se muestran los resultados de correlación entre el engagement y el desempeño laboral a un nivel de significancia de 0.000, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar a hipótesis alterna. Asimismo, la intensidad de la correlación es fuerte, considerando que el coeficiente de R de Pearson es de 0.795, es decir, que en la medida que mejore el nivel de engagement mejora el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Figura 10

Gráfico de dispersión de las variables engagement y desempeño laboral



Los resultados del gráfico de dispersión de la figura 10 indican que las variables engagement y desempeño laboral presenta una relación positiva y directa, permitiendo afirmar que en la medida que los puntajes otorgados a la variable engagement aumenten, también aumentarían los puntajes del desempeño laboral según la percepción de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

H₁. Existe relación significativa entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Tabla 22*Resultado de la prueba de correlación entre el vigor y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Vigor	Correlación de Pearson	,704**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

En la tabla 22 se muestran los resultados de correlación entre la dimensión vigor del engagement y la variable desempeño laboral a un nivel de significancia de 0.000, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar a hipótesis alterna. Asimismo, la intensidad de la correlación es moderada, considerando que el coeficiente de R de Pearson es de 0.704, es decir, existe en la medida que mejore el vigor hacia el trabajo de los colaboradores mejora su desempeño laboral en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

H₂. Existe relación significativa entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Tabla 23*Resultado de la prueba de correlación entre la dedicación y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Dedicación	Correlación de Pearson	,716**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

En la tabla 23 se muestran los resultados de correlación entre la dimensión dedicación del engagement y la variable desempeño laboral a un nivel de significancia de 0.000, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar a hipótesis alterna. Asimismo, la intensidad de la correlación es moderada, considerando que el coeficiente de R de Pearson es de 0.716, es decir, existe en la medida que mejore la dedicación de los colaboradores hacia el trabajo mejora su desempeño laboral en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

H₃. Existe relación significativa entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.

Tabla 24

Resultado de la prueba de correlación entre la absorción y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Absorción	Correlación de Pearson	,694**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

En la tabla 24 se muestran los resultados de correlación entre la dimensión absorción del engagement y la variable desempeño laboral a un nivel de significancia de 0.000, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, la intensidad de la correlación es moderada, considerando que el coeficiente de R de Pearson es de 0.694, es decir, existe en la medida que mejore la absorción de los colaboradores hacia el trabajo mejora su desempeño laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

La investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022, asimismo, para el cumplimiento del objetivo se recurrió al uso de estadígrafos paramétricos como los rangos de R de Pearson.

La investigación por su enfoque cuantitativo necesito de datos que fueron recogidos mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados, es decir, cuestionarios que pasaron por procesos de validez interna de contenidos por criterio de jueces expertos que indicaron que los cuestionarios tanto del engagement y desempeño laboral son aplicables. Por otro lado, el nivel de consistencia interna se realizó mediante la aplicación de los estadísticos alfa de Cronbach, los que demostraron que ambos cuestionarios presentan excelentes niveles de confiabilidad. Es preciso mencionar que el cuestionario de engagement presenta un resultado de alfa de Cronbach de 0,918 y el cuestionario de desempeño laboral presenta un resultado de alfa de Cronbach de 0.922 siendo los adecuados para el recojo de datos de las unidades de información.

Los resultados del contraste de hipótesis general desarrollado mediante el estadígrafo R de Pearson evidencian que el engagement y el desempeño laboral en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022 se relacionan a un nivel positivo fuerte ($r=0,795$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Silva (2021) en su tesis *El engagement y su relación con el desempeño de la empresa Virú S.A. – planta Virú*, quien concluye que existe una relación directa, positiva y alta entre el engagement y el desempeño laboral demostrado mediante un resultado de $r=0.741$ a un nivel de significancia de 0.000 demostrándose que a mejores niveles de engagement mejores serán los niveles de

desempeño laboral. Asimismo, coincide con los resultados obtenidos por Orbegoso (2020) en su tesis *El engagement y el desempeño laboral en el personal del área de abastecimientos-Ilo de la empresa minera Southern Perú Copper Corporation, 2019*, quien concluye mediante un R de Pearson de 0,965 que el engagement y el desempeño laboral se desarrollan a un nivel alto y por medio de un R^2 lineal de 0,932 se verifica que el engagement explica en un 93,2% del desempeño laboral. Estos resultados verifican lo que explican los teóricos consultados como Schaufeli et al. (2002), quienes indican que el nivel de enganche o compromiso del colaborador con la empresa me permite desarrollar mejores esfuerzo, mayor energía y desarrollar sus actividades con pasión, vigor, dedicación, absorbiendo los objetivos de la empresa como parte de su compromiso para el logro de los objetivos de la organización, estos factores que desarrolla en los colaboradores el engagement, permite desarrollar mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores en sus niveles de desempeño de tareas, desempeño contextual y mejores comportamientos en su lugar de trabajo.

Los resultados del contraste de hipótesis específica 1 desarrollado mediante el estadígrafo R de Pearson evidencian que la dimensión vigor del engagement y el desempeño laboral en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022 se relacionan a un nivel positivo moderado ($r=0,704$; Sig.=0,000). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Rojas y Cruz (2021) en su tesis *Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019*, quien concluye que el vigor como dimensión del engagement se relaciona a un nivel moderado con el desempeño de las tareas demostrado con un $r=0,475$ a un nivel de significancia de 0,001. Estos resultados confirman lo que indican los autores consultados como Schaufeli et al. (2002) quienes explican que los colaboradores que desarrollan el vigor del engagement desarrollan sus labores con

mayor fuerza, tienen mayor resistencia mental, mayor energía, siempre demostrando que necesita invertir más esfuerzo para el desarrollo de sus tareas, estos factores que desarrolla el vigor definitivamente mejora el desempeño de las tareas de los colaboradores, en la medida que tendrán mejores resultados en los productos que desarrolla o los servicios que ofrece, conllevando a las mejoras de la satisfacción por parte del cliente.

Los resultados del contraste de hipótesis específica 2 desarrollado mediante el estadígrafo R de Pearson evidencian que la dimensión dedicación del engagement y el desempeño laboral en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022 se relacionan a un nivel positivo moderado ($r=0,716$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Bravo (2021) en su tesis *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*, quien concluye que la dedicación como dimensión del engagement se relaciona a un nivel fuerte con el desempeño laboral, demostrado mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0,805 a un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados confirman lo que indican los autores consultados como Schaufeli et al. (2002) quienes indican que la dedicación es el significado que tiene el trabajo para el colaborador, es la importancia que el colaborador le brinda al desarrollo de sus actividades, es el compromiso que tiene el colaborador al desarrollar sus funciones y es el orgullo que pertenecer a la organización, estos factores permiten a los colaboradores comprometerse con desarrollar un desempeño laboral óptimo que tiene con consecuencia mejores productos, mejores servicios y mejor atención al público, es decir, permite que los colaboradores desarrollen mejor sus actividades dentro de la organización.

Los resultados del contraste de hipótesis específica 3 desarrollado mediante el

estadígrafo R de Pearson evidencian que la dimensión absorción del engagement y el desempeño laboral en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022 se relacionan a un nivel positivo moderado ($r=0,694$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Bravo (2021) en su tesis *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020*, quien concluye que la absorción como dimensión de engagement presenta una relación fuerte con el desempeño laboral de los colaboradores, demostrado mediante un estadígrafo Rho de Spearman de 0,773 a un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados confirman lo que indican los teóricos Schaufeli et al. (2002) quienes afirman que el nivel de absorción que desarrolla el colaborador les permite desarrollar sus funciones de forma concentrada, desarrollando un estado de placer, felicidad, satisfacción, motivación y compromiso; siendo estos factores o aspectos importante que permiten a los colaboradores tener mejores resultados en el desarrollo de sus tareas específicas o especializadas y un mejor desempeño contextual, por otro lado, en la medida que los colaboradores desarrollan sus actividades con satisfacción desarrollan mejores comportamiento hacia el trabajo y hacia los compañeros.

La investigación se desarrolla en una línea de investigación como el de recursos humanos que involucra que el colaborador enganchado con los objetivos organizacionales definitivamente logra o desarrolla mejor sus funciones, y dentro de este contexto se sugiere continuar desarrollando investigaciones en esta línea con niveles de estudio como el explicativo que permitan tener explicaciones más exactas e identificar los factores que hacen que un colaborador desarrolle el engagement en las organizaciones y que sea un factor importante para las mejoras del desarrollo de sus funciones.

5.2. Conclusiones

Las conclusiones de la investigación se realizaron en función del cumplimiento de los objetivos de la investigación, tanto el general como los objetivos específicos.

Primero. De acuerdo con el objetivo general de la investigación que ha sido formulado en función de establecer la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022, se concluye que las variables presentan una relación fuerte demostrado mediante el resultado del estadígrafo R de Pearson de 0.795; a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian puntajes equivalentes en el nivel regular, el 80% considera que el nivel de engagement es regular, así como el 63,3% presenta un desempeño laboral regular, estos resultados indican que en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros no se implementan políticas en los colaboradores que permiten mejorar sus factores del engagement como el vigor, la dedicación y la absorción para que mejoren los niveles de desempeño de los colaboradores.

Segundo. De acuerdo con el objetivo específico 1 de la investigación que ha sido formulado en función de establecer la relación entre la dimensión vigor del engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022, se concluye que la dimensión y la variable presentan una relación moderada demostrado mediante el resultado del estadígrafo R de Pearson de 0.704; a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian puntajes equivalentes en el nivel regular, el 83,33% considera que el nivel de vigor de los colaboradores es regular, así como el 63,3% presenta un desempeño laboral regular, estos resultados indican que en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros los colaboradores no sienten

fuerzas, ganas o muestran poca predisposición por realizar de la mejor manera sus funciones lo que viene afectando el nivel de desempeño laboral de los colaboradores.

Tercero. De acuerdo con el objetivo específico 2 de la investigación que ha sido formulado en función de establecer la relación entre la dimensión dedicación del engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022, se concluye que la dimensión y la variable presentan una relación moderada demostrado mediante el resultado del estadígrafo R de Pearson de 0.716; a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian puntajes equivalentes en el nivel regular, el 76,67% considera que el nivel de dedicación de los colaboradores es regular, así como el 63,3% presenta un desempeño laboral regular, estos resultados indican que en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros los colaboradores no realizan sus funciones con la debida dedicación manifestándose en la calidad de los productos o servicios que brinda el áreas haciendo evidente un desempeño laboral deficiente en sus tareas como en el aspecto contextual.

Cuarto. De acuerdo con el objetivo específico 3 de la investigación que ha sido formulado en función de establecer la relación entre la dimensión absorción del engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022, se concluye que la dimensión y la variable presentan una relación moderada demostrado mediante el resultado del estadígrafo R de Pearson de 0.694; a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian puntajes equivalentes en el nivel regular, el 50% considera que el nivel de absorción de los colaboradores es regular, así como el 63,3% presenta un desempeño laboral regular, estos resultados indican que en el área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros los colaboradores se pueden

concentrar al momento de realizar sus funciones afectando sus niveles de satisfacción laboral y por ende el nivel de desempeño de sus tareas.

5.3. Recomendaciones

En relación con la conclusión general que demuestra la relación entre el engagement y el desempeño laboral, se recomienda al jefe del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro implementar un plan de acción orientado a incrementar sus niveles de engagement para mejorar el desempeño laboral en relación a sus tareas, contextual y mejores comportamientos, este plan de acción debe estar basado en la estrategia de gamificación que ayude a desarrollar un mejor compromiso del colaborador y un mejor involucramiento con los objetivos, misión, visión y cultura organizacional que permita retener al mejor talento para la empresa.

Las actividades sugeridas son:

- Identificar las características de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.
- Desarrollar técnicas de gamificación con el personal que ayude a desarrollar un mejor compromiso del colaborador con el área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.
- Implementar estrategias de retención del mejor talento del área mediante su desarrollo personal y profesional.
- Empoderar a los colaboradores para que se sientan parte importante del área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.

En relación con la conclusión específica 1 que demuestra la relación entre la dimensión vigor del engagement y el desempeño laboral, se recomienda al jefe del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro implementar talleres de integración del personal y de coaching grupal desarrollado por profesionales

especializados y que involucre al personal del área y el personal jerárquico de la empresa con la finalidad de desarrollar el vigor, en función de la comunicación efectiva, reducción de estrés y un aprendizaje eficaz, con la finalidad de mejorar el desempeño de tareas, contextual y comportamiento laboral adecuado de parte del personal. Las actividades sugeridas son:

- Analizar un diagnóstico sobre las deficiencias que presenta el área en torno el vigor del colaborador en el desarrollo de sus funciones.
- Realizar consultas con especialistas de integración y coaching grupal para desarrollar los talleres.
- Convocar y concientizar a todo el personal del área de beneficios y jerárquico para su participación en los talleres programados.
- Desarrollar los talleres que busquen mejorar la comunicación, la integración y el involucramiento del personal con los objetivos del área de beneficios.

En relación con la conclusión específica 2 que demuestra la relación entre la dimensión dedicación del engagement y el desempeño laboral, se recomienda al jefe del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro implementar charlas o capacitaciones relacionadas a la motivación, que busque desarrollar en el colaborador un mayor entusiasmo por el trabajo, el orgullo por el desarrollo de sus labores, una sensación de estar profundamente involucrado y dedicado con las tareas que realiza en la empresa que le permita tener mejores resultados en el desempeño de sus funciones dentro del área de beneficios de la empresa. Las actividades estarán sujetas a las fases los cuales son:

- Realizar una entrevista con cada colaborador para conocer su nivel de compromiso en el área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.

- Analizar el nivel de cumplimiento y calidad de los trabajos que realizan los colaboradores dentro del área de beneficios de la empresa con la finalidad de tomar acciones correctivas.
- Desarrollar talleres orientados a motivación al personal del área con la finalidad de involucrarlos y desarrollar sentido de pertenencia con el área y con la empresa Pacíficos Seguros.
- Desarrollar acciones de la importancia de desarrollar sus actividades laborales con dedicación para tener mejores resultados para el área de beneficios como para la empresa Pacíficos Seguros.

En relación con la conclusión específica 3 que demuestra la relación entre la dimensión absorción del engagement y el desempeño laboral, se recomienda al jefe del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro implementar acciones que permitan mejorar los arreglos, implementación y comodidades que necesita el ambiente de trabajo de los colaboradores del área de beneficios que les permite desarrollar sus actividades con mayor concentración que tal manera que demuestre identificación, gusto y placer en el desarrollo de sus actividades para el cumplimiento de los objetivos y mejores resultados de su desempeño laboral. Las actividades sugeridas son:

- Analizar las condiciones ambientales y equipamiento del área de beneficios de la empresa Pacíficos Seguros.
- Hacer un presupuesto sobre el análisis de necesidades del área en cuanto a implementación de materiales y equipos.
- Implementar mejor el área de beneficios para el mejor desarrollo de sus actividades de los colaboradores.

- Hacer sentir al colaborador que son parte importante para el área de beneficios como la empresa Pacíficos Seguros.
- Hacer hincapié en los colaboradores la importancia de cumplir las metas y los objetivos en el plazo establecido, concientizando en los colaboradores que el horario laboral no es tan importante como el cumplimiento de los objetivos del área de beneficios de la empresa.

REFERENCIAS

- Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., y Taris, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. <https://doi.org/cmxxsq>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.
- Bravo, M. (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54716>
- Calcina, Y. (2014). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5(1), 22-29. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449844867003.pdf>
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement, ilusión por el trabajo: un modelo teórico conceptual*. Redie.
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014) Inventario para la medición del engagement. *Psicogente*, 17(32), 294-306. <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497551995005.pdf>
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Diaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Cortes, M. (2004). *Generalidad sobre metodología de investigación*. Colección

material didáctico.

Deloitte (2020, enero). *Tendencias en capital humano 2020 en el Perú. El auge de la empresa social.* Deloitte Insights.

<https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/tendencias-globales-de-capital-humano-2020.html>

Díaz, L. (2013). *El engagement, teoría y nociones.* Morata.

Dyzenchouz, G. (2017, febrero). *Employee engagement en 2017: el año de la experiencia del empleado.* Gointegro. <https://blog.gointegro.com/employee-engagement-en-2017-el-a%C3%B1o-de-la-experiencia-del-empleado>

El Comercio (2019, 16 de enero). *Negocios: Cinco consejos para generar engagement en las redes sociales.* *Diario El Comercio.* <https://elcomercio.pe/economia/negocios/negocios-cinco-consejos-generar-engagement-redes-sociales-noticia-598276-noticia/>

Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para una investigación científica.* Utmach.

Fisher, V. y Hinojosa, E. (2010). *Relación entre la calidad del intercambio líder-miembro y el desempeño laboral en una muestra de empresas venezolanas.* Universidad Católica San Andrés Bello.

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill.

Hewitt, A. (2020). *Una percepción global del engagement.* Diaz de Santos.

Juárez, M. (2021). *Relación de la interacción trabajo familia, engagement en el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de una entidad paraestatal en la ciudad de San Luis Potosí* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio Institucional UASLP.

<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7383>

Knight, C., Patterson, M. y Dawson, J. (2019). Construyendo compromiso laboral: una revisión sistemática y un metaanálisis que investigan la efectividad de las intervenciones de compromiso laboral. *Revista de comportamiento organizacional*, 38(6), 792–812. <https://doi.org/10.1002/job.2167>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. y De Vet, H. (2011). Elaboración de un cuestionario individual de desempeño laboral. *Revista internacional de productividad y gestión del rendimiento*, 62(1), 6-28.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401311285273/full/html>

Latorre, J. (2019). La retroalimentación evaluativa o feedback para los trabajos en grupo como estrategia de acción tutorial en la universidad. *Revista Educación*, 43(1), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/440/44057415042/html/>

López, F. y Chiclana, C. (2015). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona comunicación y hombre. *Revista interdisciplinaria de Educación y humanidades*, 1(14), 53-62.

<https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social y cuantitativa*. UAB.

Lupano, M. y Waisman, S. (2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicología, cultura y sociedad*, 18(2), 77-89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6731920>

Maslach, C. y Pines, S. (1977). *Evolución conceptual del engagement*. Alfa y Omega.

Murphy, K. (1990). *Calidad de trabajo y productividad*. Prentice Hall.

- Opere, L. (2020). *Compromiso laboral en empresas españolas*. Pirámide.
- Orbegoso, M. (2020). *El engagement y el desempeño laboral en el personal del área de abastecimientos-llo de la empresa minera Southern Perú Copper Corporation, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1537/Orbegoso-Flores-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parra, P. (2010). *Relación entre el nivel de engagement y el rendimiento académico teórico/práctico*. Colección Universitario.
- Petricevic, O. y Teece, D. (2019). The structural reshaping of globalization: Implications for strategic sectors, profiting from innovation, and the multinational Enterprise. *Academy of International Business*, 50(9), 1487-1512.
https://ideas.repec.org/a/pal/jintbs/v50y2019i9d10.1057_s41267-019-00269-x.html
- Queipo, B. y Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), 486-496. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Raigosa, D. y Marín, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92.
<https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023506010.pdf>
- Ríos, L. (2017). *Análisis de validez y confiabilidad en el constructo de los instrumentos*. Morata.
- Robbins, S. y Coutler, M. (2005). *Administración de cambio e innovación*. Pearson.
- Robbins, S. y Coutler, M. (2010). *Fundamentos de la administración* (13ª ed.).

Pearson.

Robbins, S. y Coutler, M. (2014). *Administración*. Pearson.

Rodríguez, A., Muñoz, A. y Bakker, B. (2013). *El engagement en el trabajo*. Prentice Hall.

Rojas, M. y Cruz, E. (2021). *Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5460>

Sáez (2022). *Autonomía, apoyo social del trabajo, inseguridad laboral y work engagement y su relación con el desempeño contraproducente organizacional* [Tesis de maestría, Universidad de Concepción]. Repositorio Institucional UDEC. <http://repositorio.udec.cl/xmlui/bitstream/handle/11594/9912/Felipe%20Saez%20Tesis.Image.Marked.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). *Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual Version 1.1*. Utrecht University.

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial.

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116–131. <https://doi.org/b6wfsj>

Santos, J. (2019). *Relación entre el engagement y el desempeño por competencias en los colaboradores del área administrativa de la empresa Coinobras S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional UPB. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/8348>

- Schaufeli, W., Salanova, M. y Gonzales, V. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal and happiness Studies*, 1(3), 71-92.
<http://dx.doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Silva, B. (2021). *El engagement y su relación con el desempeño de la empresa Virú S.A. – planta Virú* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28748>
- Szleifer, R. (2020, 9 de setiembre). Engagement en tiempos de pandemia. *Managment*, <https://rhmanagement.cl/engagement-en-tiempos-de-pandemia/>
- Toscano, C., Vesga, J. y Avendaño, B. (2020). Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement. *Acta colombiana de psicología*, 23(1), 138-146.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552020000100138&script=sci_abstract&tlng=es
- Vila, G., Álvarez, D., y Castro, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Red Emprendia*. McMillan.
- Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista espacios*, 41(31), 238-251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Engagement y desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el engagement y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el vigor y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.</p>	Variable 1: Engagement			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Vigor	<ul style="list-style-type: none"> - Energía en el trabajo. - Fuerza para desarrollar - Voluntad para el desarrollo del trabajo - Persistencia laboral. 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [91; 100) Regular [71; 91) Malo [22; 71)
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> - Entusiasmo en el trabajo. - Nivel de inspiración laboral. - Orgullo de su trabajo - Persistente con el trabajo retador 		
Absorción	<ul style="list-style-type: none"> - Velocidad de trabajo. - Concentración laboral. - Ánimo para el trabajo. - Desconexión del 					

<p>Seguros, San Isidro – 2022? ¿Qué relación existe entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022? ¿Qué relación existe entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022. Establecer la relación entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.</p>	<p>Seguros, San Isidro – 2022. Existe relación significativa entre la dedicación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022. Existe relación significativa entre la absorción y el desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro – 2022.</p>		trabajo.		
Variable 2: Desempeño laboral						
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos	
Desempeño de la tarea		<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo de calidad. - Organización de las tareas. - Búsqueda de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	<p>Bueno [84; 100)</p> <p>Regular [62; 84)</p> <p>Malo [28; 62)</p>		
Desempeño contextual		<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa por el trabajo. - Aprender de la retroalimentación. - Responsabilidad ante la tarea. - Creatividad en el trabajo. - Asumir riesgos en las tareas. 				

			Comportamientos laborales contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> - Negatividad excesiva en el trabajo. - Perjuicio a la empresa. - Perjuicio a los compañeros. - Errores intencionales. 		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadísticas utilizadas	
Tipo Aplicada. Diseño No experimental Nivel Correlacional.	Población 30 colaboradores de la empresa Pacifico Seguros, San Isidro – 2022. Muestra La investigación no considera una muestra		Variable 1. Engagement Técnicas: Encuesta Instrumentos: Adaptación de la escala de Utrech Work engagement scale UWES17. Variable 2. Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Adaptación del cuestionario de Desempeño laboral individual de Koopmas - IWPQ		Estadísticos descriptivos <ul style="list-style-type: none"> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos. Estadística inferencial <ul style="list-style-type: none"> - R de Pearson 	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT

Adaptado de la escala de Utrech Work engagement scale UWES17

Instrucciones. El presente cuestionario posee proposiciones cortas, las cuales hacen posible tener una representación de tu percepción del engagement en la empresa. Por ello debes marcar con la mayor seriedad los ítems que presentamos a continuación, donde tus respuestas serán de carácter confidencial.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Vigor						
1	Me siento lleno de energía cuando voy a laborar	1	2	3	4	5
2	La energía de mis compañeros me hace más fuerte	1	2	3	4	5
3	Me considero un trabajador fuerte y vigoroso en mi trabajo	1	2	3	4	5
4	Siempre tengo ganas de ir a trabajar en las mañanas	1	2	3	4	5
5	Me considero preparado para realizar trabajos durante largos períodos de tiempo	1	2	3	4	5
6	Me considero un trabajador persistente en mi trabajo	1	2	3	4	5
7	Siento que debo seguir trabajando incluso cuando las cosas no van bien					
Dimensión: Dedicación.						
8	Consideras que tu trabajo tiene un propósito importante	1	2	3	4	5
9	Te sientes entusiasmada con el desarrollo de tu trabajo	1	2	3	4	5
10	Te sientes bien con el cumplimiento de los objetivos de tu área	1	2	3	4	5
11	Tu trabajo te inspira seguir preparándote	1	2	3	4	5
12	Te sientes orgulloso del trabajo que realices	1	2	3	4	5
13	Consideras que tu trabajo es retador					
14	Consideras que tu trabajo es una fuente de aprendizaje					
Dimensión: Absorción						
15	Sientes que el tiempo avanza más rápido cuando estas más ocupado	1	2	3	4	5
16	Consideras que tu trabajo hace que te olvides de lo demás	1	2	3	4	5

17	Te sientes feliz cuando trabajas arduamente en tu área	1	2	3	4	5
18	Te sientes comprometido con la empresa y el área de trabajo	1	2	3	4	5
19	Consideras que en algunas oportunidades te dejas llevar por el trabajo que realizas	1	2	3	4	5
20	Te es difícil desconectarte de tu trabajo	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Adaptado de cuestionario de Desempeño laboral individual de Koopmas -

IWPQ

Instrucciones: El presente cuestionario posee proposiciones cortas, las cuales hacen posible conocer el nivel de desempeño laboral en la empresa. Por ello debes marcar con la mayor seriedad los ítems que presentamos a continuación, donde tus respuestas serán de carácter confidencial.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño de la tarea.						
1	Consideras que el trabajo que realizas es de calidad	1	2	3	4	5
2	Planificas tu trabajo para terminarlo en el tiempo previsto	1	2	3	4	5
3	Considera importante el resultado del trabajo a entregar	1	2	3	4	5
4	Consideras que los resultados de tus trabajos son valorados	1	2	3	4	5
5	Consideras que la planificación de tu trabajo es la adecuada	1	2	3	4	5
6	Sientes que necesitas cumplir con los objetivos de tu trabajo por cualquier otra cosa que tengo que hacer	1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño contextual						
7	Tienes la iniciativa de empezar un trabajo nuevo apenas termines la tarea anterior	1	2	3	4	5
8	Me gusta asumir tareas desafiantes cuando están disponibles	1	2	3	4	5
9	Consideras que el trabajo que realizar te permite mantener tus conocimientos laborales actualizados	1	2	3	4	5
10	Te preocupas por mantener mis habilidades laborales actualizadas	1	2	3	4	5
11	Consideras que tu trabajo cumple con las exigencias requeridas	1	2	3	4	5
12	Me planteo soluciones creativas para resolver nuevos problemas	1	2	3	4	5
13	Consideras prioritarios cumplir con las obligaciones encomendadas	1	2	3	4	5

14	Tu participación en las actividades es activa y fructífera	1	2	3	4	5
Dimensión: Comportamiento laborales contraproducentes						
15	Te quejas de los asuntos que consideras sin importancia en el trabajo	1	2	3	4	5
16	Consideras que tu trabajo es el más importante de todos	1	2	3	4	5
17	Exageras con los problemas que se presentan en el trabajo	1	2	3	4	5
18	Te enfocas en los aspectos negativos, en lugar de enfocarme en los aspectos positivos de tu trabajo	1	2	3	4	5
19	En los espacios libres comentas los aspectos negativos del área con tus compañeros	1	2	3	4	5
20	Te importa realizar un trabajo no perfecto solo por cumplir	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos.

Validación del instrumento: ENGAGEMENT

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: ENGAGEMENT

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: ENGAGEMENT

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1075289969&o=1937436987

feedback studio Kimberly Araceli López Valverde ENGAGEMENT Y D... /0

Resumen de coincidencias

18 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	4 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	www.dspace.unitru.ed... Fuente de Internet	2 %
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
6	www.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a unsaac	<1 %

TESIS
ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
ÁREA DE BENEFICIOS DE LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS, SAN ISIDRO -
2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
KIMBERLY ARACELI LÓPEZ VALVERDE
ORCID: 0000-0001-7818-6448

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0002-0128-0122

Página: 1 de 107 Número de palabras: 20131 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 22:17 27/10/2022

Anexo 5. Constancia que acredita la realización de la investigación en la empresa Pacífico Seguros en el área de beneficios San Borja - 2022



Lima, 11 de Julio del 2022

Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sra. Kimberly Araceli López Valverde identificado con DNI 47895453 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE BENEFICIOS DE LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS, SAN ISIDRO - 2022"

Estas actividades fueron realizadas los días (lunes 27 de Junio al viernes 1 de Julio del año 2022) en la Av. Juan de Arona 830 en el distrito de San Isidro, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa PACÍFICO SEGUROS. La Sra. Kimberly Araceli López Valverde contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores de la empresa, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente

Luis Morales Barrera
Gerente de Beneficios
Pacífico Seguros

Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Engagement

N°	VARIABLE ENGAGEMENT																			
	VARO 0001	VARO 0002	VARO 0003	VARO 0004	VARO 0005	VARO 0006	VARO 0007	VARO 0008	VARO 0009	VARO 0010	VARO 0011	VARO 0012	VARO 0013	VARO 0014	VARO 0015	VARO 0016	VARO 0017	VARO 0018	VARO 0019	VARO 0020
1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	3	5	3	5	4	3	1	1	5	5	5	5	4	2	3	3	5	5
4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4
6	4	5	4	3	5	4	3	3	1	4	4	2	5	5	3	3	2	1	2	4
7	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	1	3	3	5	5
8	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5
10	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4
11	5	5	5	4	4	5	5	3	2	1	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4
12	5	3	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
15	5	5	5	5	5	1	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	2	2	5	5
16	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
17	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4
18	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
19	5	4	4	3	4	3	4	5	1	4	4	3	5	3	3	2	3	3	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5
21	5	5	5	4	5	4	5	2	1	1	5	5	5	5	3	1	3	3	5	4
22	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	5
23	5	5	5	5	4	5	5	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
24	5	5	5	5	4	3	5	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	4	4	4	2	5	5
26	1	4	3	5	4	2	5	1	1	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4
27	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	2	4	4	3	5	5	5	4	5
28	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	3	3	3	2	3	5	2	3	5
29	5	5	5	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	5	3	4	2	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5

Variable 2. Desempeño laboral

N°	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																			
	VARO 1	VARO 2	VARO 3	VARO 4	VARO 5	VARO 6	VARO 7	VARO 8	VARO 9	VARO 10	VARO 11	VARO 12	VARO 13	VARO 14	VARO 15	VARO 16	VARO 17	VARO 18	VARO 19	VARO 20
1	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	1	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	1	4	2	3	1	5	5	4	5	5	3	3	1	5	4	3	3	2	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4
5	3	3	3	2	1	2	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5
6	2	2	2	1	3	1	2	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	1	1	1
7	3	3	5	5	1	1	5	3	5	4	4	4	3	1	5	3	3	3	1	2
8	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4
10	3	3	3	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5
11	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	5	5	1	1	4	4	3	2	1	1
12	5	4	5	3	1	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
13	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
14	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1
15	3	3	3	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4
17	3	3	3	3	3	2	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
19	3	3	4	2	2	1	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
20	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
21	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4
22	3	3	3	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	1	5	5	4	3	1	3
23	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	1	3	1	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5
25	2	1	2	2	2	2	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	1	2	2
26	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4
27	4	4	5	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4
28	2	3	4	1	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5
29	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4
30	1	2	3	5	3	1	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	4	3	5	5