



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Employee engagement y rendimiento de los trabajadores de Caja  
Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia Gamarra, Lima-  
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMNISTRACIÓN**

**AUTORAS:**

Bello Valladares, Pamela Lisbeth (ORCID: 0000-0002-9457-4210)  
Linares Valverde, Izamar Veronica (ORCID: 0000-0003-2281-1018)

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Organizacional

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios porque sin él no somos nada, además a mi familia por su apoyo incondicional y amor eterno, sobre todo a ti mami Rita Valverde por ser ejemplo de ser valiente en todo tiempo es para ustedes.

Dedico a Dios por que está presente en todo tiempo y a ti papá Manuel Bello por haberme acompañado e inspirado a seguir adelante, quiero honrarte con este objetivo culminado, decirte que tus palabras están atesoradas en mí, un beso al cielo.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de terminar esta meta para nosotras a través de la Dra. Karin Rojas quien contribuyo con sus conocimientos, consejos y apreciación críticas que indudablemente nos hizo terminar satisfactoriamente esta tesis. De igual manera a Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variable y operacionalización	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	23
3.4. Técnica de instrumento y recolección de datos	24
3.5. Procedimiento	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspecto ético	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	51
ANEXOS	58

## Índice de tablas

Tabla 1	La escala de medición tipo Likert a continuación fue la siguiente.	24
Tabla 2	Juicio de Expertos	25
Tabla 3	Valores de Fiabilidad o Confiabilidad del Alpha de Cronbach	26
Tabla 4	Estadísticas de fiabilidad.	26
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de la variable rendimiento.	27
Tabla 6	Frecuencia de la variable employed engagement.	30
Tabla 7	Frecuencia de la dimensión Vigor.	31
Tabla 8	Frecuencia de la dimensión dedicación.	32
Tabla 9	Frecuencia de la dimensión absorción.	33
Tabla 10	Frecuencia de la variable rendimiento.	34
Tabla 11	Cruce entre employee engagement y rendimiento.	35
Tabla 12	Prueba de normalidad de la variable employed e. y sus dimensiones	36
Tabla 13	Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	37
Tabla 14	Prueba de hipótesis general	38
Tabla 15	Prueba de hip. específica 1	39
Tabla 16	Prueba de hip. específica 2	40
Tabla 17	Prueba de hip. específica 3	41

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 1 Histograma de frecuencia de la variable employed engagement	30
Figura 2 Histograma de frecuencia de la dimensión vigor.	31
Figura 3 Histograma de frecuencia de la dimensión dedicación.	32
Figura 4 Histograma de frecuencia de la dimensión absorción.	33
Figura 5 Histograma de frecuencia de la variable rendimiento.	34
Figura 6 Histograma del cruce de variables	35

## Resumen

El obj. de la investigación fue determinar la relación existente entre employee engagement y rendimiento de los colaboradores de la Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A-Agencia Gamarra, esta empresa cuenta con 33 años de presencia en el sistema financiero, brindando soluciones financieras a las familias, dando oportunidad de crecimiento a sus trabajadores, tiene presencia en todo el país, con problemas en su cultura organizacional con sentido de pertenencia por parte de los empleados, por ello la investigación se enfocó en employee engagement y su influencia en la rentabilidad, por ello la investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, tuvo diseño no experimental, con corte transversal y un nivel descriptivo correlacional, la población y muestra censal consistió el total de N° de trabajadores siendo esta 31, el total de la agencia gamarra, se empleó como instrumento el cuestionario con la escala de Likert. El proceso de validación del constructo del instrumento tomo fiabilidad con el alfa de Cronbach siendo esta 0,906 para rendimiento y 0,937, se concluyó que hay relación positiva alta entre las variables, se halló el grado de correlación de spearman de  $p=0,895$ , finalmente se presentó recomendaciones a la empresa.

Palabras clave: Engagement, rendimiento, vigor, dedicación, motivación.

## **Abstract**

The main obj. was of the investigation to established the connection between employee engagement and job performance of Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A. Agency of Gamarra, this corporation has 33 years on the financial system, they provide financial solutions to families and they give opportunity of growth to its workers also this company it has presence throughout the country however they had problems on the organizational culture with a sense of belonging by employees because that this study was focused on employee engagement and job performance, therefore the investigation was of applied type, focus on quantitative, has a non-experimental design with transversal cut and descriptive correlational level, the population and census sample consisted of the total number of employees being this 31 ( the total of the Gamarra agency). We used the Likert-type scale as an instrument. The process of validation of 895the construct of the instrument took reliability with the Cronbach's alpha being for employee engagement of 0.906 and for job performance of 0.937, it was concluded that there is a high positive relationship between these variables, the degree of spearman's correlations was found to be  $p=0.895$  and finally we were feature recommendations for the company.

Keywords: Engagement, job performance, dedication, absorption.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista internacional Bermúdez (2021), manifestó en la columna del BBC New Mundo señala que son millones los empleados que perdieron su trabajo. Para EE. UU el desempleo en mayo-2020 registró 5.8% muy debajo del 14.8% que alcanzó en abril-2020, no obstante, en el 2021 tuvo más de 5.9 millones de personas desempleadas, siendo un fenómeno global, se evidencia que el 40% de la fuerza laboral estuvo valorando la probabilidad de marcharse y optar por nuevas propuestas. Las epifanías de este fenómeno están relacionadas con las renunciadas postergadas, el agotamiento laboral y otros. El trabajar desde casa incrementó los niveles de agotamiento donde es difícil conservar la armonía entre familia y empleo definidos como trabajadores quemados. En relación con este tema Neil, I. (2021) en la columna del New Time el experto explica que las personas están dispuestas a trabajar más duro en ciertos trabajos, siempre y cuando el pago sea mayor, así mismo si se desea un esfuerzo adicional se deberá pagar más.

Con respecto al tema la OIT (2021) en una de sus publicaciones afirmó que en el Caribe y América latina incrementó el desempleo y la pobreza como legado de la crisis económica a causa del coronavirus, aumentó a 28 millones de personas en la pobreza, la tasa de desocupación llegó al 11.1%, este suceso resultó perjudicial para los empleados al no percibir lo necesario para mantener a su familia. Por otra parte, Liu, D. et al, (2021), analizaron el acontecimiento que dejó la pandemia de Covid-19 se consideró un evento estresante para los empleados que conllevó asumir nuevos desafíos. Se examinó que el esfuerzo percibido por el colaborador durante la crisis por la pandemia tuvo un impacto en su compromiso laboral y su aceptación en el trabajo. Como resultado la productividad ha caído dramáticamente en un 35% desde que comenzó la crisis de salud en todo el mundo.

En lo que respecta Lizama (2021) en la columna del periódico el comercio indicó que las organizaciones el 50% de los empleados sufren estrés laboral por desempleo y el trabajo remoto, en este estudio se evidenció que el 70% de los colaboradores peruanos encuestados sufren de este problema, el 71% mostró que el estrés los lleva a la depresión laboral.

La nueva forma de trabajo remoto en los empleados causó desmotivación y falta de compromiso, según el estudio el 7.6% de los profesionales consideró que su realización personal es baja. (Lauracio y Lauracio, 2020).

En el periodo el Comercio (2019) señaló que la productividad laboral nacional creció un 5.3%. Por su parte, en el diario Gestión (2018) indicó en su columna que el 78% de los empleados que trabajar a distancia es más productivo, en Perú según Deloitte el 58% de ejecutivos planteo que la excelente estrategia en el clima laboral contribuye a que la retención del personal tenga un menor grado.

Así mismo en el diario Gestión (2016) según el informe que se presentó por Aon Hewitt acerca de las tendencias globales de compromiso laboral el engagement cayó de 65% a 63% en todo el mundo. en América latina el 72% presentó compromiso, en el caso de Perú el 74% de las empresas resultó con compromiso laboral siendo el más alto en la región. Las empresas en Perú trabajan para involucrar al empleado con los retos de la organización. Por otra parte, en la sección de Management & empleo del diario Gestión señaló el estudio de Deloitte (2015), el 87% de las empresas en el mundo le falta compromiso laboral (engagement), mencionó que en Perú el 50% en los directivos tuvo problemas de cultura organizacional y falta de compromiso. En el artículo se mencionó que el 86% de los trabajadores considera un problema importante las brechas de liderazgo.

En consecuencia, la empresa caja municipal Sullana S.A, en la agencia gamarra donde se realizó la investigación no es indiferente antes las problemologías antes mencionadas, en la actualidad se presentó diferentes dificultades en cuanto al desarrollo de su cumplimiento de los objetivos y puestos del trabajo, al no tomar importancia al colaborador, se identificó que el algunos trabajadores no presentan identidad institucional, ni sentirse orgulloso de pertenecer al equipo financiero, el cual se constata que 25% de los empleados renunciaron el año 2020. Lo antes mencionado afecta a los indicadores del clima organizacional ya que los trabajadores muestran disminución en su vigor ya que existe un bajo nivel del sentido de pertenencia a la organización, en su última encuesta 2021 se observó que el personal tiene altos niveles de agotamiento, considerándose un factor importante para no esforzarse en lograr los objetivos y

metas del mes, en ese sentido se algunas labores lo realizan por responsabilidad y no por felicidad.

Referente a la *justificación teórica* se manejó teorías, así como conocimientos ya existentes referente a la variable, donde se propuso investigar al engagement y todos los conceptos teóricos por ello el autor Bakker y Leiter (2015) como nuestra base teórica y entre otros autores y para el compromiso Sebastian Gabini (2018) lo cual permitió que evaluar el engagement y su incidencia en el rendimiento, como resultado de esta investigación basado en el engagement permitirá tener propuestas más claras, elaborar recomendaciones, plantear ideas nuevas para mejorar el rendimiento del trabajador por lo que reflejará tener empleados más felices y motivados.

En lo que respecta a la *justificación práctica* se permitió obtener resultado es favorables para sus trabajadores ya que se buscó recomendar con las teorías acerca del modelo del engagement para obtener el desarrollo de sus trabajadores en las habilidades y conocimientos cognitivos que fortalezcan las funciones realizadas, dicho de otro modo, el trabajador y la empresa son los beneficiados.

*Para la justificación metodológica*, se empleó el método cuantitativo, con que presentó un diseño de tipo no experimental transaccional el cual permitió diagnosticar las variables con el fin de proporcionar estrategias para elevar el employee engagement que a su vez incide directamente en el rendimiento laboral.

Además, se justificó Socialmente esta investigación donde los favorecidos son los colaboradores y la empresa que en la práctica logran mejoras de productividad, al ser afianzadas el compromiso del personal.

Los objetivos de esta investigación fueron definidos a metas (Baena, 2017). Por ello el obj. gen, fue: Determinar la relación existente entre employee engagement y rendimiento de los colaboradores de la Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A-Agencia Gamarra., Lima- 2021. Así mismo se planteó como obj. esp. (1) Precisar la relación existente entre vigor y rendimiento de los trabajadores de la empresa, el obj. esp. (2) Describir la relación entre dedicación y rendimiento

laboral de los trabajadores de la empresa y el ultimo obj, esp. (3) Explicar la relación existente entre absorción y rendimiento de los colaboradores de la empresa.

En ese camino se realizó la hip. gen. la cual fue: Existe relación entre employee engagement y rendimiento en los colaboradores de la empresa Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021; en cuanto a la hip. esp. (1) fueron: Existe relación entre vigor y rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa; la hip. esp. (2) Existe relación entre dedicación y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa y para la hip. esp. (3) fue: Existe relación entre absorción y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa.

## II. MARCO TEÓRICO

Entorno a la explicación del marco teórico se encontró diferentes estudios de engagement y rendimiento en el trabajo, se citó antecedentes nacionales e internacionales donde las variables estuvieron correlacionadas en diversos ámbitos de negocio las cuales permitieron tener alcance más profundo para la investigación.

En el ámbito nacional se analizaron investigaciones de diferentes departamentos del país, en Chiclayo los autores Bravo y Salinas (2021), en su trabajo de investigación presentó como planteamiento del obj. determinar si existe relación entre engagement y desempeño en los empleados, este estudio fue de método cuantitativo y de diseño no experimental con corte transversal, tuvo alcance correlacional la cual precisó de muestra 195 empleados, el instrumento que se usó fue el cuestionario, el nivel de confiabilidad fue de 0.84 para el engagement y 0.82 para desempeño. Se concluyó la existencia de una relación positiva fuerte entre sus variables con un coeficiente de correlación de acuerdo al estadígrafo Rho de Spearman generó 0.804, su nivel de sig, es  $0,000 < 0,005$  para las dimensiones de igual forma para vigor (.801), dedicación (.805) y absorción (.773).

Así mismo Amorós y Politi (2020), en su informe de investigación buscó estudiar la influencia del engagement en el desempeño de los empleados, este estudio presentó ser diseño no experimental, a su vez tipo correlacional descriptivo transaccional, la muestra fue de 39 trabajadores, el instrumento que se usó fue la encuesta, el modelo que se utilizó fue el UWE-S para medir el engagement, la escala de actitudes y Sentimientos que midió el desempeño, la correlación de estas variables descritas fue a través del coeficiente correlacional de Pearson con 0.859 para el engagement y 0.739 para el desempeño el cual concluyó que existe que existe influencia positiva significativa entre las variables, su correlación Pearson su sig.  $0,000 <$  menor a la .005.

Cassaretto et al, (2020), en su artículo de investigación precisó como obj. las v. personales, psicológicas y labores que pronosticaron el compromiso en el trabajo y académico. Fueron 512 trabajadores y 1078 estudiantes. su correlación fue de  $0,33 < 0,001$ , así como su alfa de Cronbach para vigor 0,72, dedicación 0.84 y absorción 0.90, el estudio contribuyó a brindar información a amplificar un amplio

sentido al compromiso correlacionado con el trabajo o el estudio para ambos se presentó que, al presentir satisfacción con la actividad laboral o los estudios, ser más eficiente en lo que se hace y percibir un grado de realización individual fue determinante para los primordial predictores del compromiso.

Argomedeo (2020), en su investigación científica fue cuantitativa tipo correlacional, presentó ser diseño no experimental y de corto trasversal. La muestra presentó a 30 personas siendo precisado por el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó la técnica de encuesta y su instrumento fue la escala Utrecht y Likert. Su alfa de Cronbach fue de 0,819. Su prueba de normalidad se usó Shapiro Wilk por una muestra < a 50 y se usó Rho de Spearman para la correlación de engagement y desempeño la cual fue de 0,809. Se concluye que existe un nivel alto en el compromiso en los trabajadores lo cual se refleja en su desempeño laboral ya que si hay un personal que conoce su proceso y la importancia de su puesto de trabajo asimismo se le brindan los recursos necesarios existirá un mejor desempeño laboral el cual mejora su nivel profesional y esto garantiza una mejor rentabilidad a la empresa.

Para Messarina (2019) en su trabajo de investigación definió su estudio como una investigación cuantitativa y diseño no experimental, busco obtener resultados de la correlación del engagement y satisfacción laboral, para ella la muestra estuvo compuesta por 100 personas a las cuales se aplicó el cuestionario y obtuvo como resultado para engagement una confiabilidad de 0.84 en cuanto a la satisfacción laboral 0.95 como conclusión alcanzó que hay un impacto positivo. Como resultado se consideró si el trabajador tuvo actitudes de compromiso y se encontró complacido en su actividad laboral experimenta un mayor rendimiento, es más proactivos, se aporta nuevas ideas a la empresa producto de ello aumenta su productividad y la empresa mejora su rentabilidad.

Palma (2018). En su investigación científica tuvo como objetivo comprobar la relación del engagement y desempeño laboral, fue un estudio no experimental de corte trasversal de nivel correlacional, su población fue de 57 personas. Se usó la escala UWES tipo Likert. Su alfa de Cronbach fue 0,896 e indicó una alta fiabilidad. Se aplico es estadígrafo de Spearman el cual dio como resultado 0,614

entre variables lo cual indicó que hubo correlación. Se determinó la existencia de la correlatividad de ambas variables ya que para los trabajadores se sintieron comprometidos con su trabajo fue necesario crear participación, identificar su puesto de trabajo realizar actividades conductuales, de conocimiento y que impulsen la voluntad estableciendo metas ello pudo mostrar como efecto interés en el trabajador con su puesto de trabajo y sentirse identificado con su labores con ello llevó a un mejor rendimiento en sus tareas, logró eficacia y desarrollo mejor su labores esto implicó que mejore la productividad de los trabajadores y por consiguiente la empresa generó ganancias.

Fernández (2018). Su estudio científico se basó en verificar el nivel de relación que existe entre engagement y el desempeño. Fue una investigación científica de tipo descriptivo correlacional, la muestra presentó de 283 personas. Se utilizó el cuestionario de UWES y escala de Likert, su alfa de Cronbach fue de 0,855. Para hallar su nivel de correlación de desempeño y engagement se usó la R. de Pearson dando como resultado 0.031, se concluyó que existe un nivel alto de engagement en cual a la proactividad de los trabajadores garantiza el éxito en la organización, quiere decir que si los colaboradores son colaborativos y buscan un mejor desarrollo profesional hay un mejor rendimiento en el personal por lo que conlleva a un éxito en la empresa. Además, si los colaboradores tienen los medios requeridos como estabilidad, mejor salarial y recursos brindados por la empresa esto ayuda que exista un rendimiento laboral y por ello un mejor aporte en la organización.

Mendoza y Gutiérrez (2017), nos indicó en su estudio de investigación el objetivo fue hallar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño, tuvo una población de 286 trabajadores y el tipo de muestra fue no probabilística con muestra de 194, se usó una metodología descriptiva correlacional de corte transversal, instrumento fue su cuestionario, la fiabilidad con alfa de Cronbach fue de 0.896. Para la prueba de normalidad fue de 0.000 la cual demuestra que su nivel de significancia es  $\geq 0.05$  demostrando que fue una prueba no normal el cual rechazo su hipótesis nula y acepto la alterna. Se logró relacionar el compromiso con el desempeño laboral, se obtuvo que hay vinculo positivo de la dimensión vigor con el desempeño laboral ya que si hay altos niveles de energía acompañado de

resistencia mental hay un interés de invertir en el esfuerzo así exista dificultades en el trabajo. También se obtuvo una relación entre la dimensión dedicación y el desempeño al existir una implicancia hay un mejor rendimiento en los trabajadores. Se halló la relación entre absorción y el desempeño laboral concluyendo que el trabajador con menor nivel de estrés presenta mejores índices de desempeño.

Espinosa (2017) indicó en su informe de investigación de tipo cuantitativo, precisó ser diseño no experimental con nivel descriptivo y corte transversal, tuvo como obj. determinar el vínculo del engagement con la productividad al mismo tiempo si tuvo un impacto positivo frente a los empleados, como resultado de este informe se concluyó ha mayor grado de engagement mayor es la productividad, permitiendo que la empresa logre obtener mayor ganancia. En definitiva, se encontró una relación positiva alta donde se presentó la confiabilidad de 0.86 y se aplicó (cuestionario) el instrumento, a los 425 trabajadores. Como resultado de dicho estudio se concluyó en que los trabajadores al tener índices altos de nivel de compromiso laboral tuvieron como efecto positivo mejora en la productividad de los trabajadores, es decir, cuando es mayor el nivel de involucramiento de trabajadores, es mayor la productividad.

De acuerdo con Charry y Solórzano (2021), sostuvieron en su artículo como obj. evaluar el engagement en los empleados públicos de una unidad castrense en tiempos de covid-19, el método que se desarrolló fue de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo de tipo básico, este estudio se desarrolló con un diseño no experimental de corte transversal, la aplicación del instrumento fue el cuestionario para la muestra conformada por 100 servidores, elegidas de manera intencional. El resultado al que se llegó fue que los trabajadores públicos hacia a las actividades esenciales frente a la covid-19 desarrollaron capacidades de compromiso alto, resaltando niveles elevados de orgullo, involucramiento y fortaleza en el trabajo.

En referencia Paredes et al. (2021), en su artículo científico nos mencionan acerca del nivel de compromiso organizacional, tal estudio se desarrolló a los trabajadores de las instituciones financieras, tuvo un muestreo no probabilístico intencional, 210 colaboradores, el estudio presentó un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un nivel descriptivo y diseño transaccional descriptivo. Se empleó la

observación y los métodos inductivo-deductivo. Se utilizó como instrumento el cuestionario, como resultado los niveles de compromiso de continuidad y normativo fueron medio, por su parte el de compromiso afectivo fue alto, más el compromiso organizacional fue medio. El cuestionario tuvo como respuestas con valores de la escala Likert. Esto ayudo para explicar y determinar los principales niveles del compromiso laboral dentro de una empresa lo cual fue información valiosa para que los gerentes y administradores incrementar la capacitación y atención para incrementar el rendimiento y compromiso laboral en los trabajadores, coeficiente alfa de Cronbach, fue de 0,89.

Al mismo tiempo Agurto et al. (2020) en su artículo científico se basaron en un estudio correlacional, de enfoque cuantitativo, utilizaron un diseño no experimental. Su obj. se basó en un correcto programa de engagement que contribuyó a la mejor de la satisfacción de los trabajadores en la empresa. Se realizó un cuestionario con la escala de UWES y la escala de Meliá y Peiró y se empleó un muestreo probabilístico de 201 personas para la aplicación del cuestionario. Los resultados de confiabilidad de Alpha de Cronbach dieron valores de 0.808 y 0.810; estoy ayudo a conocer que los jefes tuvieron que consideran el desempeño laboral estuvo relacionado con las emociones de los trabajadores. Por ello se estableció las condiciones de trabajo estables, un entorno competitivo, profesionalidad, tranquilidad y una situación de estabilidad laboral ello depende del rendimiento de los trabajadores.

En Chile Acosta et al. (2021). En su artículo científico tuvo como fin comprender la relación intermediaria entre la confianza organizacional y el compromiso laboral entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral, tuvo una muestra de 201 trabajadores, el diseño fue un estudio descriptivo transversal no experimental, el instrumento fue el cuestionario de Likert y se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22.0, los resultados de fiabilidad fueron entre 0.89 y 0.96 por ello se consideró que fueron bueno y excelentes. Este estudio concluyo que el liderazgo transformacional es elemental para las organizaciones permite el desarrollo del compromiso laboral el cual va junto con el mejoramiento el desempeño laboral de los trabajadores.

En Argentina Lupano y Waisman (2018), en su artículo científico fue un estudio correlacional de corte transversal, sobre el compromiso de los trabajadores y su relación con el rendimiento y la satisfacción laboral. Se propuso como (1) obj. examinar los conceptos que tienen los trabajadores con el personal que tuvieron a cargo sobre el compromiso en el trabajo y que causas los favorece. (2) obj. definieron si hubo una relación entre el compromiso laboral con el rendimiento y la satisfacción laboral.). Se realizaron entrevistas a 38 personas para obtener la concepción sobre el compromiso laboral y la segunda fue 100 personas para demostrar las relaciones del compromiso laboral, el rendimiento y la satisfacción laboral. El estudio favoreció a conocer las importancias de compromiso laboral en las organizaciones y como esta variable tiene relación con el rendimiento en los trabajadores por ello se debe reforzarse los niveles de compromiso ya que con ello se verifica el rendimiento, se debió enfocarse en los factores que son de más importancia por ejemplo contar con un dialogo, dar reconocimiento en las actividades labores, dar desafíos entre otros.

Mendoza & Gutiérrez (2017). En su estudio de investigación, se presentó de objetivo hallar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño, por ello tuvo una muestra de formada por 194 empleados, se usó una metodología descriptiva correlacional de corte transversal. Se usó un cuestionario de la escala de Utrecht y el cuestionario de Likert, el alfa de Cronbach fue de 0.896 lo cual fue una escala fiable. Para la prueba de normalidad fue de 0.000 la cual demuestra que su nivel de significancia es  $\geq 0.05$  demostrando que fue una prueba no normal lo cual rechazo su hipótesis nula y acepto la alterna. Se logró relacionar el compromiso con el desempeño laboral, se obtuvo que hay vinculo positivo de la dimensión vigor con el desempeño laboral ya que al expresar niveles altos de energía y resistencia mental hay un interés de invertir en el esfuerzo así exista dificultades en el trabajo. También se obtuvo una vinculación entre la dimensión dedicación y desempeño ya que al existir una implicancia e identificación hay un mejor rendimiento en los trabajadores. Y la se halló la relación entre la dimensión absorción y el desempeño laboral ya que si se encuentra el trabajador con menor nivel de estrés y mejores ambientes y equipos de trabajo hay una mayor concentración laboral.

En Corea los autores Siswanto, et al, (2021), mencionan en su artículo científico el impacto que tiene el compromiso y la motivación con la recompensa del rendimiento, la muestra precisó a 150 empleados mediante la fórmula de Slovin, en la tabulación de sus datos se utilizó como prueba estadística de Sobel, el cual se analizó la relación de sus variables, el cual halló que hay un efecto positivo significativo en el rendimiento a través del compromiso de los empleados, para la motivación no tiene mucha influencia en el rendimiento, el resultado tuvo en el engagement valor medio de 4,33, lo que llegó hacer adecuado y para el rendimiento 4,32 siendo esto es bueno, tuvo de fiabilidad alfa de Cronbach Employee engagement 0.942 y rendimiento (employee performance) 0.904 , se identificó que la motivación laboral tiene una recompensa de 54%.

En Sudáfrica, para Zondo (2020), en su artículo científico tuvo como objetivo resolver la influencia del compromiso sobre la productividad de los empleados, este estudio fue de naturaleza cuantitativa, tuvo una población de 1403 empleados, el desarrollo de su prueba de normalidad se usó la Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para la aceptación de la muestra a tratar, en ambas estadísticas el nivel de significancia es mayor al .005, con 0.143 y 0.210 para productividad por lo tanto no son paramétricas, no tiene una distribución normal, por lo tanto se observa en el artículo que la productividad laboral como variable dependiente teniendo como valor t de 1.980, además que el compromiso valor porcentual de 31.25% y productividad de 42.63%.

En EE. UU Breevart et al, (2020) en su artículo científico presentaron una investigación sobre los efectos de las actividades que están fuera de la vida laboral esta energía ayuda a los trabajadores a desempeñarse mejor es sus actividades durante aquellos días de trabajo exigente, como hip. se planteó que la carga laboral se transforma en una demanda desafiante y como resultado aumenta el nivel de compromiso en los trabajadores sobre todo en los días que sus energías tenían niveles altos, la muestra se aplicó a 37 colaboradores se obtuvo al final los resultados que los empleados estas muy comprometidos con el trabajo sobre todo en aquellos días que experimental una carga alta de trabajo sobre todos en las actividades que se realizaron días antes y estos presentaron niveles de energía elevados.

En la India Dhir & Shukla (2019). Para esta investigación se argumentó como obj. investigar el papel de la imagen organizativa en la participación de los trabajadores y su mejora en el rendimiento. Se investigó sobre la percepción que tienen sobre la imagen organizativo y su relación con el compromiso de los empleados y su rendimiento. Fue una investigación de alcance cuantitativo siendo de corte transversal siendo un nivel de diseño descriptivo. Utilizaron una encuesta a 701 directivos de la India que tenían diversos puestos en diferentes industrias. Los resultados muestran que la percepción positiva de los trabajadores hacia la imagen de la empresa también afecta el compromiso laboral y con consiguiente el rendimiento. Se demostró que la relación de las variables de la investigación influye en la organización por ello se debe tomar decisiones sobre las estrategias del compromiso de los trabajadores.

Juyumaya J. (2018), nos indica en su artículo científico que investigó la relación entre work engagement, satisfacción y rendimiento, la muestra que presentó es no probabilística por conveniencia 255, el instrumento fue el cuestionario, con la escala de UWES-9, de éste estudio se encontró que hay una correlación muy alta entre vigor y el rendimiento .046, el nivel de confiabilidad es a través del alfa de Cronbach para la variable engagement .95, y rendimiento .84, satisfacción .85.

Bashir et al (2018), se indicó en este artículo científico el engagement y las prácticas laborales, y el rendimiento laboral en las entidades financieras, se desarrollaron con un enfoque cuantitativo, para esta investigación se repartió 150 cuestionarios de los cuales 127 fueron validas, este estudio tiene una alta confiabilidad 0.925, 0.905 y 0.940 entre sus variables. Así mismo se correlacionó sus variables demostrando de resultado del coeficiente correlación de Pearson el cual tuvo de sig. 0.000, para Engagement ,805, rendimiento .776, practicas ,805 este resultado concluyó que hay una correlación existente siendo esta positiva fuerte.

En India Nazir e Islam (2017) en su artículo científico tuvo como obj. relacionar el apoyo organizacional, el compromiso de los trabajadores, el desempeño y el compromiso afectivo en la educación superior de la India. El

estudio aplicó un diseño no experimental, transversal y correlativo. Se utilizó la UWES para medir el compromiso de los trabajadores y el apoyo organizacional se midió utilizando 5 ítems la versión abreviada de la encuesta de Apoyo organizacional percibido con la versión abreviada de SPOS la cual y el desempeño fue medido usando la escala de desempeño de 4 ítems por Jansson e Yperen. Y se utilizó en este estudio la escala de Likert, su muestra aplicó a los 410 empleados, su grado de confiabilidad fue employee engagement .082 y para rendimiento 0.84. Fue útil para el directorio del instituto de Educación superior de la India ya que se trató de desarrollar estrategias que contó con un el compromiso de los trabajadores de forma competente y comprometida lo cual obtuvo una ventaja competitiva a la organización

En China Yongxing et al, (2017). En su artículo científico tuvo como objetivo comprobar la relación existente entre compromiso en el trabajo y rendimiento en los obj. de las tareas, fue una investigación científica con corte transversal con diseño descriptivo, el estudio se realizó con 1,094 trabajadores de servicio con atención al cliente en una empresa nacional de telecomunicaciones al sur de China. La medición del compromiso se usó la escala de Utrecht. Se mostró que el compromiso laboral estaba relacionado positivamente con el rendimiento objetivo de la tarea ( $\beta=0,12$ ,  $p < 0,01$ ). Se demostró que el compromiso ayuda a los trabajadores a mejorar su rendimiento esto ayuda a los empresarios a mejorar su ventaja competitiva, así como también se demostró que los trabajadores comprometidos realizaran sus tareas con más eficiencia, por ello las empresas pueden beneficiarse estimulando el compromiso en los trabajadores o creando mejores entornos de trabajo que susciten al compromiso.

Bititci y Smith (2017), en su artículo científico sostuvo como obj. investigar la importancia de la interacción entre medición del desempeño, la gestión del rendimiento, el compromiso de los trabajadores y el rendimiento laboral. Se demostró que cuando existe cambios en la medición del rendimiento estos se debieron a la intervención en los controles sociales y dio lugar a una mejora significativa en el compromiso laboral y rendimiento. El estudio contribuyó con la medida de desempeño que ofreció orientar a diseñar un sistema de medición de rendimiento el cual dio como resultado el mejoramiento del compromiso laboral.

Bal y De Lange (2015), en su artículo científico el objetivo fue los efectos de la disponibilidad y el uso de la gestión de los recursos humanos en el compromiso y rendimiento laboral. La muestra fueron 2,158 personas encuestadas, se usó la escala de Likert. El alfa de Cronbach fue para la V1 fue de 0,88 y la V2 fue de 0,81. El estudio mostro dar a conocer la flexibilidad a los trabajadores tiene efectos beneficiosos ya que se obtiene una mejora en el compromiso y el rendimiento laboral. La estrategia que se utilizo fue que los colaboradores elijan una línea de carrera que se acople a sus objetivos personales con las exigencias de los cargos profesionales que aspiran. Se concluyó que los trabajadores más jóvenes tienen mayor compromiso cuando se usó la flexibilidad de los recursos humanos y que los trabajadores más antiguos incrementaron su rendimiento laboral cuando ellos usaran la flexibilidad de los recursos humanos.

Uddin et al (2019). En su artículo científico tuvo como objetivo investigar el impacto del compromiso de los colaboradores en el rendimiento grupal, fue un estudio cuantitativo, se utilizó un cuestionario y su muestreo fue bola de nieve y de conveniencia, se analizaron datos de correlación el cual fue de 0.579, su alfa de Cronbach fue de 0.80 lo cual se demostró que cuenta con una alta fiabilidad. Se concluyó que a un mayor compromiso en los empleados mejoró el rendimiento de los trabajos en equipo.

Bananuka et al (2018). En su artículo científico tuvo como objetivo investigar la aportación del compromiso de los colaboradores y del rendimiento laboral, el tipo de estudio utilizado fue diseño transversal correlaciona, con una muestra de 150 personas el cual se rescataron los datos analizados del programa SPSS y se utilizó la escala de Likert para el cuestionario, los resultados sobre la correlación de ambas variables, el cual el índice de fiabilidad de Cronbach para las variables fue de 0.7 lo que indicó que fue fiable, asimismo existió una relación positiva significativa entre ambas. Se concluyo que el compromiso de los trabajadores contribuye hasta el 44.7% de la varianza del rendimiento laboral.

Gil-Beltrán et al (2020). En su artículo científico, la investigación tuvo como objetivo investigar la influencia del engagement en el trabajo con relación entre los recursos, la resiliencia, la invariabilidad de la organización y el desempeño en el

ejercicio físico. La muestra fue de 319 colaboradores, se tuvo como resultado que mostro que el compromiso laboral media interviene en el desempeño y los recursos. Se concluyó que las pruebas aportan a la aplicación de estrategias de intervención destinadas a desarrollar el compromiso y el rendimiento en el trabajo.

Wingerden & Van Der (2018). En su artículo científico, se concluyó que el trabajo tiene una relación positiva con el rendimiento y el compromiso laboral, su muestra fue de 459 personas, se utilizó la escala de Likert y el compromiso en el trabajo se midió con la escala de UWES, el estudio aporó en la forma que se percibía el trabajo los colaboradores, como el trabajador se compromete con las actividades laborales de la empresa y en la forma como los objetivos de sus actividades labores se conectan con sus objetivos, esto ofrece una mejor en el rendimiento en la organización.

Nguyen et al (2019). En su artículo científico el propósito del estudio fue reconocer los elementos del impacto de la elaboración del trabajo en el compromiso laboral y el rendimiento la muestra fue de 226 personas, los resultados probaron que el conocimiento en el trabajo impactos positivos en el engagement y el rendimiento laboral. Una de las hipótesis demostró que el engagement tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral, se utilizó la escala de Likert, su alfa de Cronbach fue entre 0,666 y 0,850 ( $> 0,6$ ) indicando que todas sus variables tienen relación. Se demostró cuanto mayor sea el grado de compromiso de los trabajadores en la empresa, mejor será el rendimiento laboral, por ello tendrá buenas recompensas en la organización.

Para las bases teóricas se mencionó algunos autores que argumentaron en referencia de nuestros variables:

Para Saxena (2019) definió el *employee engagement* como el nivel de participación y de compromiso del colaborador a la empresa con sus valores y su conjunto de valores está vinculado a tres objetivos productividad, rentabilidad y desgaste, el colaborador comprometido se enfoca en el desempeño orientadas a las metas para el éxito de la empresa. Adicionalmente De Jesús (2014), sobre el *engagement* describió como la medida en donde las características y factores externos de un individuo que requieren la presencia de su entorno de trabajo y se

consideran como un estado mental permanente también derivado de la fuerza de voluntad, en lo profundo de la personalidad de la persona, esto es muy claro, intelectual y prácticamente.

Gull, et al, (2020), en su artículo científico nos hace referencia al compromiso que hace los trabajadores evidenciando que el comportamiento es más innovador al momento de realizar sus actividades como resultado mejora el rendimiento, afirmando que los empleados altamente comprometidos permanecen en la organización. como lo afirman Ahmed et al, (2016) nos hace referencia sobre la influencia del compromiso del trabajador sobre la productividad en Bangladesh en su revista científica, que la formación del empleado debe ser como política de emprendimiento para mejorar las habilidades cognitivas de los empleados de esa manera impulsar, así como para impulsar la productividad de los empleados.

A pesar de que este concepto es relativamente nuevo desde su primera aparición este término fue mencionado (Buckingham y Coffman, 1999, como se citó en Alves, 2016) su existencia y poca notoriedad además que no estuvo muy claro que fue utilizado por primera vez ya casi a finales de los noventa, pero la organización especialista en consultoría Gallup en EE. UU lo abordó para la investigación del impacto que tiene en el trabajo el compromiso. Mokhtar et al, (2020), nos indicó después del covid -19 las nuevas normas impuestas, afecta la relación de los empleados con la empresa, en este estudio indicó el compromiso juega un papel de suma importancia en la gestión de las organizaciones.

De esa misma manera (Salanova et al., 2002, como se citó en Alves, 2016), el *engagement* en un concepto que ha causado interés en las organizaciones, en todos los ámbitos de industrias y académicas, sobre todo se trata de aquella relación que tiene el empleado con el trabajo y su organización.

Este concepto de engagement (Bakker et al. 2002. Como se citó en Alves, 2016). Se alega que es una actitud positiva que se desarrolla en el trabajo, donde las personas están felices y muy energizados, dedicados con su trabajo que dicho de otro modo es positivo para la organización y se caracteriza por las tres dimensiones (a) vigor, (b) dedicación y (c) absorción.

Por la tanto, la (a) *el vigor* que según Bakker et al. 2002, como se citó Alves, 2016, nos señalan al respecto que se califica por los niveles de energía, la resistencia mental del empleado mientras se encuentra trabajando, con el anhelo de esforzarse para alcanzar el deseo de satisfacción al culminar los objetivos son importar las dificultades que se presenta, ya que logra vencer las limitaciones. Para el primer indicador (a.1) la energía; Bonet (2019), hace referencia a la energía, que son las emociones que nos envuelve actuar y esto fluye si te sientes motivado y contento con lo que haces. Para el segundo indicador (a.2) el esfuerzo según Luri (2012), nos menciona que un trabajo que está bien realizado cumplir el objetivo alcanzado, también enfatiza que las cosas que son realizar bien hechas se deben a que le pone mayor esfuerzo, y trae satisfacción por que lo estás haciendo tú mismo. Por último, la (a.3) resiliencia mental según Alves (2016) La resiliencia facilita a los trabajadores acondicionarse o reestablecerse de infortunio de la vida laboral cotidiana.

Para la segunda dimensión (b) la *dedicación* (Bakker et al. 2002, como se citó en Alves, 2016), es aquella sensación de estar involucrado con las actividades del trabajo, a tal momento de olvidarse del tiempo, donde experimenta orgullo y entusiasmo, esta tan involucrado y entusiasmado por continuar esforzándose para culminar las tareas retos del trabajo y cumplir los objetivos laborales. Como primer indicador (b.1) el entusiasmo; según Flores et al. (2015) aduce que, en su trabajo de investigación que el entusiasmo es comprometerse a ser mejores, a comprometerse con alcanzar su máximo potencial, ser los mejores en lo que hacen, estas virtudes canalizadas a la misión de la empresa logran excelentes resultados, al tener mucha energía para cumplir las actividades laborales. Seguidamente tenemos el segundo indicador (b.2) la inspiración, según Guilera (2020), nos mencionó que las personas son un manantial de inspiración, cuando la mente humana está en descanso, el inconsciente dotado de maravillosos estímulos es generador de ideas y esto surge de manera espontánea ahí florecer lo que hace falta.

También como indicador (b.3) el reto en el trabajo que para Peña (2019), en su trabajo de investigación menciona que el reto son los desafíos que uno enfrenta

a lo largo de la vida, la perspectiva profesional de un nuevo compromiso para asumir exigencias y demandas de lo que se desea lograr.

Como ultima dimensión tenemos c) absorción se refiere según Wood et al. (2018), a la concentración que tiene el empleado con el trabajo, donde desea estar feliz con las actividades que está haciendo, donde el tiempo pasa rápido y pierde la noción del tiempo, sobre todo que desconectarse de su trabajo presenta un poco de dificultad porque esta tan enfocado con la parte cognitiva y mental.

Por tal motivo los indicadores que se plasman para nuestro estudio de la (c) absorción son: (c.1) felicidad, (c.2) concentración, (c.3) sensación del tiempo que transcurre rápido.

Como primer indicador consideramos la (c.1) felicidad que tiene base teórica según Ramos (2019), se refiere a que nuestra vida tiene muchos compromisos las cuales tiene estar alineadas con las experiencias vividas y fortalezas personales para alcanzar un objetivo, a través de todo aquello que nos gusta y nos genera buenas actitudes, debemos de ponerlo en práctica ya sea en el trabajo o en aquellas actividades que generan bienestar. En ese sentido adiciona Seligman (2017), nos describe que cuando uno está desarrollando lo que más le gusta vinculado a las fortalezas personales que se tiene, y que se desarrolló con mayor notoriedad, esta capacidad es importante porque genera placer, cultivar las fortalezas para ir tras nuestras pasiones y que podamos a través del tiempo dedicarnos a ellas.

Para el segundo indicador tenemos (c.2). la concentración; según, Rodríguez (2015), nos señala que la calidad de nuestra mente se encuentra las cosas que están en nuestro subconsciente así grabamos y seleccionamos los datos, notas que son muy destacados y los datos que no lo son. Todas aquellas informaciones que tienen mucha relevancia y que están almacenadas y serán usadas por nuestro cerebro por ello que la atención juega un papel esencial, por ello las cosas que nos apasionan y son complejas se interesan son las que guardamos y son manifestadas con las actividades en el trabajo. Para el último indicador (c.3) el tiempo para Boyd et al., (2008). nos mencionó que gastamos el tiempo en cada momento de nuestra vida por ello tenemos que invertir en

actividades productivas para ello debemos ser consiente con lo que se escoge e invertimos el tiempo y lo que se consume el valioso tiempo, por ello seleccionar se deberá seleccionar en acciones más productivas.

Para la dimensión de rendimiento laboral (R.L) se teorizo según Koopmans (2014), como las acciones o conductas que son sobresalientes para el objetivo de la organización. En este sentido Gabini (2018), nos señala que el rendimiento laboral está presente en las conductas y muchas veces en el comportamiento de las personas que están encaminadas a las actividades del trabajo; las consecuencias de estas conductas producen productividad en el trabajo, dicho de otro modo, las metas de las empresas se cumplirán a tiempo y fortalecerá el clima organizacional, siendo un factor muy importante la motivación laboral para el crecimiento de la empresa. En esta variable se propuso las siguientes dimensiones: *(1) productividad laboral, (2) motivación laboral y (3) clima organizacional.*

La teorización de la dimensión (1) la productividad según Robbins y Judge (2013), mencionó la productividad como propósito de lograr las metas para todas aquellas actividades de la producción real y aquellos costos materiales que están vinculados con el ser humano para lograr metas con un menor costo y siendo más eficiente. Considerándose el grado más alto en el comportamiento organizacional. Por ello se analizarán los siguientes indicadores: (1.1) espíritu de iniciativa (1.2) eficiencia y (1.3) horas extras. Para el primer indicador (1.1) espíritu de iniciativa; según Caldas e Hidalgo (2019), adujeron que es la iniciativa de adoptar actitudes, generar ideas proactivas a través de acciones en el trabajo. Como segundo indicador (1.2) eficiencia para Robbins y Judge (2013), sostuvieron que es el nivel por el cual una empresa alcanza sus metas con un menor costo. El último indicador (1.3) horas extras según De Guadalupe et al. (2017), mencionó que son las horas trabajadas fuera del horario de jornada laboral.

Para esta dimensión (2) motivación laboral Gabini (2018), señaló que la motivación se origina a partir de la satisfacción plena de las necesidades intrínsecas y extrínsecas, produciendo satisfacción laboral. Sus indicadores son (2.1) incentivos y De Guadalupe et al. (2017), este concepto se define como la política de incentivos personales, el salario del trabajador está vinculado a su trabajo de

forma independiente de otros compañeros. Estos incluyen sistemas de incentivos basados en unidades de producción, sistemas de pago basados en unidades o sistemas basados en comisiones para vender unidades. Para que este sistema de incentivos sea eficaz, los estándares deben diseñarse con mucho cuidado. De lo contrario, el sistema será un incentivo, los incentivos financieros serán los suficientemente atractivos como para entusiasmar los trabajadores, y el número debería ser más importante que la calidad del producto o para los vendedores este servicio al cliente. El indicador (2.2) metas se teorizó según Caldas e Hidalgo (2016), se mencionó que este concepto es el trabajo que desea lograr, la carrera ideal para cada persona. Una vez desarrollado este objetivo, se crea un plan de acción estratégico para lograrlo.

Como último indicador se tuvo (2.3) El reconocimiento según Honneth (2019) refirió que es un acto social de consenso moral entorno a la propia conducta que el sujeto debe ser capaz de imaginar, en su fuero interno, para convencerse de que es un miembro legítimo de su comunidad de referencia.

Para la dimensión (3) acerca del clima organizacional indicó Bordas (2016) es el contexto del ambiente de trabajo, siendo el conjunto de aspectos tangibles e intangibles que afecta las actitudes, el estado de ánimo, y la motivación que influye en el comportamiento de los empleados afectando en el desempeño del trabajador, el cual puede ser percibido por todos los integrantes de la organización. Para el indicador (3.1) supervisión de acuerdo con García-Pelayo y Gross (2000), como se citó en Uribe (2015), se definió que es el control de las funciones dentro de la actividad laboral, la revisión de las tareas que forman parte del proceso del desempeño diario, para ello se corrige, acepta errores, modifica confusiones, rectifica fallas en otras acciones. Para el indicar (3.2) la comunicación para Littlewood (2008), como se citó en Uribe (2015), este concepto se definió como al grado que otorga confianza, en un ambiente de compañerismo, a través de la comunicación escrita, oral y no verbal, que se desarrollan en el ambiente laboral.

Así mismo el indicador (3.3) empoderamiento el cual Alles (2015) indicó que es la capacidad de empoderar a los equipos de trabajo y compartir tanto los éxitos como las consecuencias negativas con todos los empleados. La capacidad de

tomar acciones efectivas para mejorar y potenciar los talentos de las personas, tanto en conocimientos como en habilidades. La capacidad de lograr los mejores resultados, integrar equipos, aprovechar los diversos miembros del equipo para agregar valor y superar a la empresa. Esto incluye establecer metas de desempeño claras y mensurables y asignar responsabilidades.

### **III. METODOLOGÍA**

El término metodología según Baena (2017) indicó es el proceso que ejerce para ordenar una investigación, con la ayuda de los métodos que significa el camino por donde transitar y las técnicas son los pasos para caminar por el sendero del pensamiento. A continuación, se detalló los aspectos metodológicos que se requirió para esta investigación.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Este estudio fue de tipo aplicada, para Hernández y Mendoza (2018), la investigación aplicada se mencionó que es la indagación y búsqueda de conocimientos y teorías, todo aquello con el fin de dar soluciones a los problemas.

Además, la investigación presentó un estudio de enfoque cuantitativo, según Baena (2017), mencionó que este enfoque es a través del recojo de datos durante el proceso, para luego probar las hipótesis con base en la medición numérica se emplea el análisis estadístico con el fin de probar teorías.

La investigación presentó un diseño de tipo no experimental, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este estudio se realizó sin la manipulación de las variables investigadas sino se observó las situaciones y los fenómenos en su situación natural para luego ser analizadas.

El tipo del diseño no experimental- es transaccional o transversal. Según Hernández y Mendoza (2018), sostuvieron que este estudio es transversal dado que se recolecta datos en un momento dado. A su vez el diseño transaccional de tipo Correlacional-causal fue porque se describen la relación de las variables un momento determinado y el diseño transaccional descriptivo ya que se indagó la incidencia de las variables en la población.

La presente investigación tuvo como estudio el método deductivo, que expresa Hernández y Mendoza (2018) es la que empieza por la teoría, donde se origina las hipótesis para ser sometido a pruebas.

### 3.2. Variable y operacionalización

Se sostiene a la Variable 1 que a partir de este acápite que fue denominada conceptualmente al Employee engagement.

Según la definición de Alves (2016) citó a Bakker et al, el cual definió el engagement que es una actitud positiva que se desarrolla en el trabajo, donde las personas están felices y muy energizados, dedicados con su trabajo que dicho de otro modo es positivo para la organización y se caracteriza por las tres *dimensiones* (a) *absorción*, (b) *vigor* y (c) *dedicación*.

Por otro lado, tenemos a la Variable 2 que represento al Rendimiento donde a continuación detallamos las teorías definidas por los diferentes autores.

Para Gabini (2018), el rendimiento laboral está presente en las conductas y el comportamiento en las personas que están encaminadas a las actividades del trabajo, sobre todo que estén orientadas interpersonalmente. En esta variable se propuso las siguientes dimensiones: *productividad laboral*, *motivación* y *clima organizacional*.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Para Hernández y Mendoza (2018), *la población*, se sostiene que es un conjunto de elementos que comparten especificaciones similares, en ese sentido, la población de esta investigación fue de 30 trabajadores de la Caja Sullana que laboran en la agencia gamarra.

Según Salazar & Del Castillo (2018), La *muestra* es un grupo de componentes de la población la cual pacta un objetivo de acción anticipadamente fijado (muestreo) con ello se tiene los resultados que amplió hacia la población.

El muestreo de nuestra investigación fue un muestreo por conveniencia, debido a que la población es reducida y se considera a toda la población. (Otzen, T. y Manterola C, 2018)

Para esta investigación la *muestra fue no probabilística*, donde sostuvieron Hernández y Mendoza (2018), como el procedimiento de elección por las razones que el investigador considere ser evaluado de acuerdo con las características y el

contexto de la investigación. Por ello este estudio se desarrolló en base a la delimitación de la muestra poblacional por que fue pequeña y se consideró a todos los 30 trabajadores de la caja de ahorro y crédito Sullana, agencia gamarra.

Para la unidad de análisis son los trabajadores que laboran en dicha sucursal de caja Sullana.

### 3.4. Técnica de instrumento y recolección de datos

La técnica que se empleó para levantar los datos de la investigación fue la encuesta que se definió por Hernández y Mendoza (2018), al conjunto de preguntas referente a las variables a manipular y medir. Respecto al instrumento que se usó en esta investigación será el cuestionario que fue aplicado a los trabajadores de caja de ahorro y crédito Sullana S.A agencia gamarra, el cual será aplicado ambas variables. La estructura del cuestionario estuvo formada por 36 ítems para cada variable.

El cuestionario consta de 72 ítems (Anexo N.º 04) el cual cuenta con el título de estudio, objetivo del estudio e instrucción sobre el desarrollo de esta. Respecto a los ítems esta consta de las 6 dimensiones (a) *absorción*, (b) *vigor* y (c) *dedicación*, (1) *productividad laboral*, (2) *motivación laboral* y (3) *clima organizacional*.

Para la realización del cuestionario se empleó la escala tipo Likert donde cada enunciado tuvo un valor de 1 al 5, tal y como se menciona en la siguiente tabla:

**Tabla 1.**

*La escala de medición tipo Likert a continuación fue la siguiente.*

1	2	3	4	5
nunca	casi nunca	Algunas veces	casi siempre	Siempre

*Nota: Ejemplo de escala Likert por Hernández y Mendoza (2018).*

**Tabla 2***Juicio de Expertos*

N°	Experto	Tipo de experto	Determinación
1	Dr. Lupe Esther Graus Cortez	Metodólogo	Aplicable
2		Temático	Aplicable
3	Mg: Luis Alberto Torres Cabanillas	Estadístico	Aplicable

*Nota:* Tabla de Validación del juicio de Experto que analizaron el trabajo.

El presente trabajo de Investigación tuvo como medición los datos cuantitativos el cual se consideró como requisito su confiabilidad. Para Hernández y Mendoza (2018) sostienen que la confiabilidad o fiabilidad del instrumento de medición es el grado en la cual su aplicación en la muestra produce resultados similares o iguales.

Por ello a continuación se evidencia dicho resultado de las variables medibles, a través del empleo del Alfa de Cronbach, el cual nos arrojó la confiabilidad de nuestro instrumento.

En ese sentido, para que el instrumento sea válido debieron estar dentro del rangos de valorización mostrada en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

Valores de Fiabilidad o Confiabilidad del Alpha de Cronbach

Rango de Valores	Nivel de confiabilidad
0,0- 0,5	Bajo Valor
0,5-0,7	Valor mínimo aceptable
0,7-1,0	Máxima valor

*Nota:* Interpretación del coeficiente del Alpha de Cronbach

Por ello, se sometió los constructos al alpha de Cronbach el cual tuvo los siguientes resultados:

Confiabilidad variable 1 – Employee engagement.

Nivel de confiabilidad de la variable employee engagement.

Se evidencia el resultado de la prueba de alfa de Cronbach obtenido en una encuesta de 31 trabajadores en vínculo con la variable employee engagement, por ello se considera el resultado de 0.906 dentro del rango de confiabilidad del instrumento.

**Tabla 4**

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.906	36

*Nota:* En la tabla previa se evidencia el resultado de la confiabilidad del Employee engagement, siendo altamente confiable.

## Confiabilidad variable 2 – Rendimiento

Nivel de confiabilidad de la variable Rendimiento.

Se evidencia el resultado de la prueba de alfa de Cronbach obtenido en una encuesta de 31 trabajadores en vínculo con la variable rendimiento, por ello se considera el resultado de 0.937 dentro del rango de confiabilidad del instrumento, considerándose altamente confiable.

### Tabla 5

Nivel de confiabilidad de la variable rendimiento.

#### *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nro. De elementos
.937	36

*Nota:* En la tabla previa se evidencia el resultado de confiabilidad de la variable rendimiento.

### 3.5. Procedimiento

La presente investigación se empezó a realizar en el periodo de julio – diciembre de 2021. Se estableció la relación entre las variables Employee engagement y rendimiento de los trabajadores de caja Sullana S.A, agencia gamarra, el cual se desarrolló bajo los enfoques teóricos de Alves (2016) quien citó a Bakker et al, (2010) así mismo Gabini (2018).

En primer lugar, se realizó la solicitud a la Gerencia de Gestión de Desarrollo Humano de la entidad financiera caja municipal de ahorro y crédito Sullana S.A para la autorización de la aplicación del instrumento de la investigación, de igual manera para que se nos proporcione la información requerida para el presente estudio. Adicionalmente se le comunicó a la Administración de la Agencia de gamarra para que facilite a los participantes el cuestionario.

Para los instrumentos fueron sometidos a la validación por los expertos. La ejecución del cuestionario se envió de manera virtual a través de la plataforma

Google forms el cual es una plataforma virtual para la coyuntura actúa y luego el resultado se editó en un Excel el cual se adecuo para aplicarlo en el programa IBM SPSS statistic versión 26.

Los instrumentos fueron validados por expertos en la materia, tanto en la orientación del tema y el análisis del contenido en elección al tema elegido el asesor metodológico y temático, de la misma manera está el estadístico quien brindo el soporte y seguimiento adecuado en los datos representativos de la población.

La recolección de datos se efectuó mediante la aplicación del instrumento a los 31 trabajadores de la entidad financiera caja Sullana.

Posteriormente se procedió a la tabulación de los datos, que siguió para encontrar los coeficientes de correlación, según Hernández y Mendoza (2018) es un cuadro de dos dimensiones, estas dimensiones contienen una variable.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En este estudio se realizó el método descriptivo e inferencial para el análisis de los datos. Según Rodríguez y Pérez (2017) nos señalan que este tipo de método son como los puntos de partida para alcanzar nuevas alternativas de conclusiones, de la misma manera Gallardo (2017) señala que los datos descriptivos posibilitan agrupar la información de los datos adquiridos a través de gráficos o en forma de figuras, tablas para una mejor interpretación. Por ende, se usó el programa Excel la cual se realizó la tabulación de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario, seguidamente se usó el SPSS y la matriz de datos para conseguir la prueba de normalidad y encontrar las correlaciones que existen de acuerdo al coeficiente requerido.

También se usó el Análisis de datos Inferencial, el cual nos permitió obtener el resultado de las encuestas realizadas, por ello se usó el análisis no paramétrico como es el coeficiente Rho de Spearman, el cual nos permitió generar recomendaciones para posibles soluciones ante el problema encontrado en la entidad financiera Caja Sullana S.A, agencia Gamarra. Para Cardozo (2018) sostuvo que este tipo de estadística inferencial genera posibles soluciones

alcanzando el éxito ante el problema encontrado, obtenidos de población que se conformó por la muestra censal.

### **3.7. Aspecto ético**

La presente investigación se enfatizó en todas las normas y medidas asignadas por la Universidad Cesar Vallejo, en ese sentido se sometió el estudio a la forma de las normas APA séptima edición, el cuestionario fue aplicado de manera confidencial, solo con el Nombre y un correo personal, esta fue aprobada por la Administración de la entidad financiera, ya que tuvieron el conocimiento del propósito de este proyecto. Asimismo, toda la información proporcionada y plasmada en este estudio fue respaldada por referencias, tablas y gráficos estadísticos, otras herramientas que nos dio soporte y ayuda para demostrar la ética como el valor profesional y responsable, también se utilizó un sistema de similitud que garantiza la autenticidad de la información.

El estudio investigo acerca de cómo generar un entendimiento y generar un valor agregado a la empresa Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A.

#### IV. RESULTADO

Vemos a continuación los presentes cuadros y figuras estadísticas que se obtuvo después de la aplicación del instrumento.

**Tabla 6**

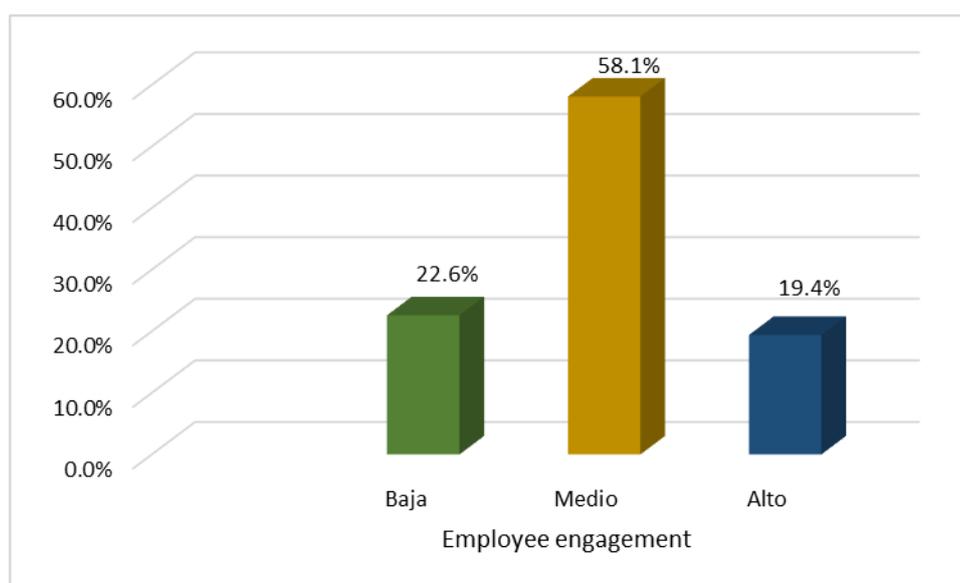
*Frecuencia de la variable employed engagement.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Valido	Baja	7	22.6	22.6	3.2
	Medio	18	58.1	58.1	80.6
	Alto	6	19.4	19.4	100
	Total	31	100	100	

Nota: Rangos de frecuencia de la variable employed engagement.

**Figura 1**

*Histograma de frecuencia de la variable employed engagement.*



Interpretación:

Se observa en la tabla 6 y figura 1 el resultado obtenido de la apreciación de los encuestados. El 58.1% de los encuestados (31), indican que el Employee

engagement se encuentra en un nivel medio, el 22.6% señalan que existe un nivel bajo en el compromiso en los trabajadores y el 19.4% muestra que existe un nivel alto en el compromiso de los trabajadores.

**Tabla 7**

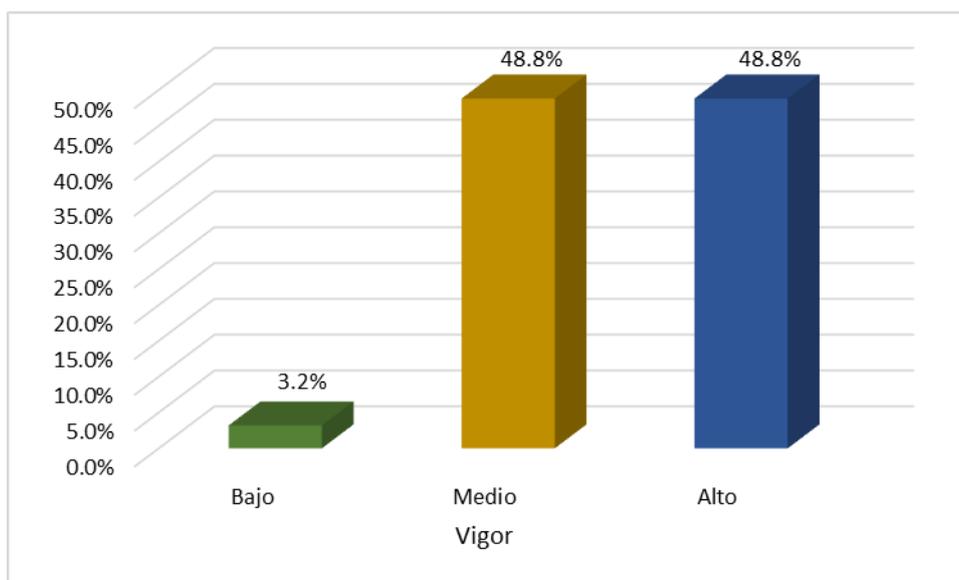
Frecuencia de la dimensión Vigor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	1	3,2	3,2	3,2
	Medio	15	48,8	48,8	51,6
	Alto	15	48,8	48,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

*Nota:* Rangos de la frecuencia de la dimensión Vigor.

**Figura 2**

Histograma de frecuencia de la dimensión vigor.



Interpretación:

En la tabla 7 y figura 2 los resultados obtenidos de la apreciación de los encuestados. El 48,8% de los 31 encuestados confirman que el vigor se encuentra

en un nivel medio y el alto, sin embargo, el 3.2% indican que el vigor se encuentra en un nivel bajo.

**Tabla 8**

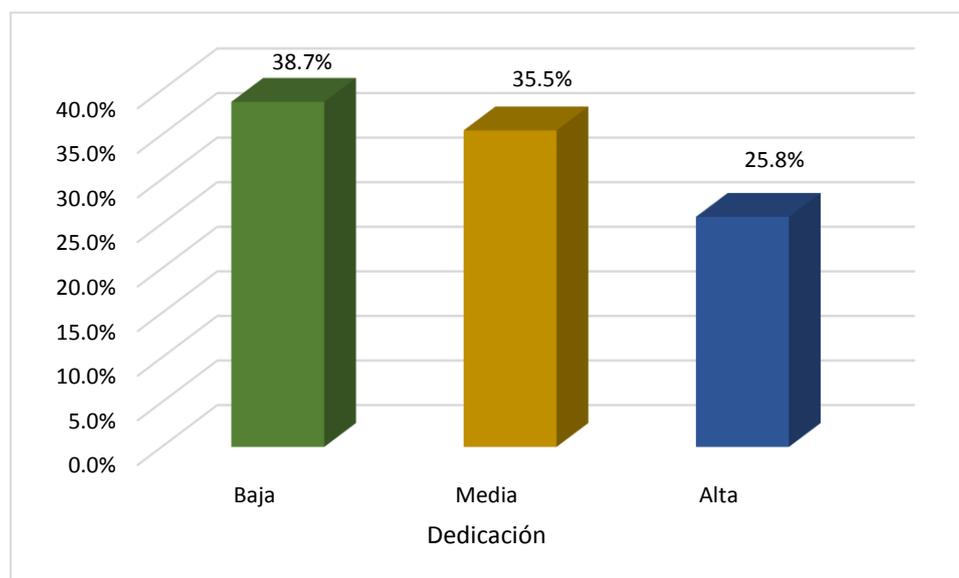
*Frecuencia de la dimensión dedicación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Baja	12	38,7	38,7	38,7
	Media	11	35,5	35,5	74,2
	Alta	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

*Nota:* Rangos de la frecuencia de la dimensión dedicación.

**Figura 3**

*Histograma de frecuencia de la dimensión dedicación.*



Interpretación:

En la tabla 8 y en la figura 3 se observa los resultados obtenidos de la apreciación de los encuestados, la cual se enuncia que el 38,7% de los 31 encuestados indican que hay un nivel bajo de dedicación, mientras el 35,5%

confirman que la dedicación se encuentra en un nivel medio y el 25,8% confirman que hay un nivel alto en la dedicación de la empresa.

**Tabla 9**

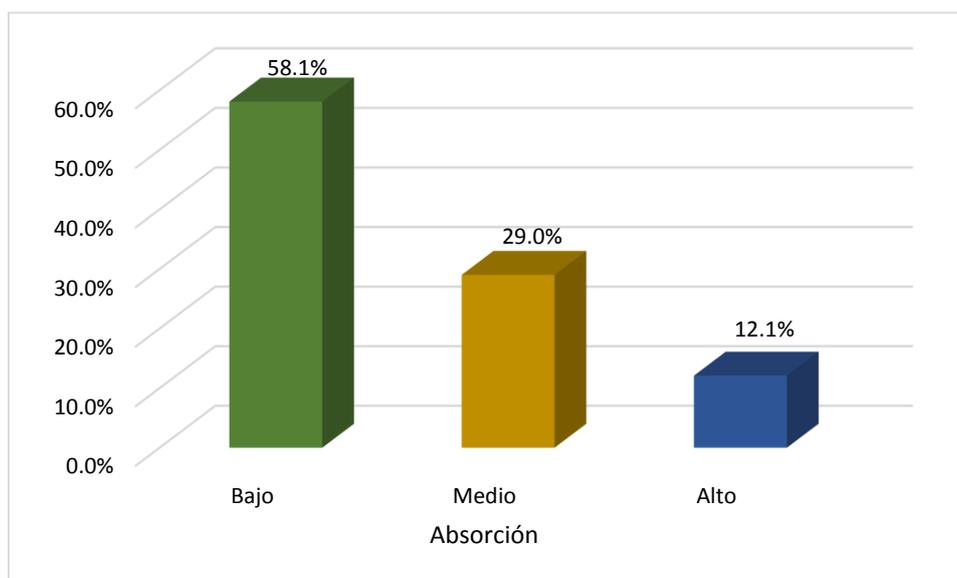
*Frecuencia de la dimensión absorción.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	18	58,1%	58,1%	58,1%
	Medio	9	29,0%	29,0%	87,1%
	Alto	4	12,9%	12,9%	100,0
	Total	31	100,0%	100,0%	

*Nota:* Rangos de la frecuencia de la dimensión absorción.

**Figura 4**

*Histograma de frecuencia de la dimensión absorción.*



**Interpretación:**

En la tabla 9 y la figura 4 se observa el resultado de los encuestados, donde el 58.1% de los 31 encuestados indican que existe un nivel bajo de absorción, el 29,0% manifiesta que hay un nivel medio de la absorción y en 12.1% confirma que hay un nivel alto de absorción en la empresa.

**Tabla 10**

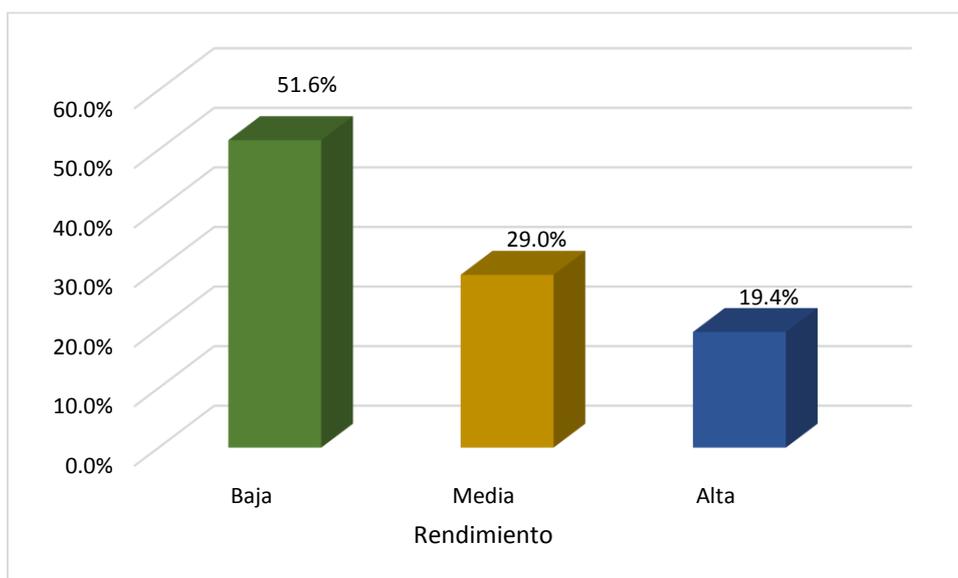
*Frecuencia de la variable rendimiento.*

		frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Válido	Baja	16	51,6%	51,6%	51,6%
	Media	9	29,0%	29,0%	80,6%
	Alta	6	19,4%	19,4%	100,0%
	Total	31	100,0%	100,0%	

*Nota:* Rangos de la frecuencia de la variable rendimiento.

**Figura 5**

Histograma de la frecuencia de la variable rendimiento.



Interpretación:

En la tabla 10 y en la figura 5 se muestra los resultados de los encuestados, donde 51.6% de 31 encuestados manifiesta que el rendimiento tiene un nivel bajo, mientras el 29,0% indica que hay un nivel medio en el rendimiento y el 19,4% muestra que hay un rendimiento alto en la empresa.

Para continuar, se muestra la siguiente información de las tablas cruzadas de las variables.

**Tabla 11**

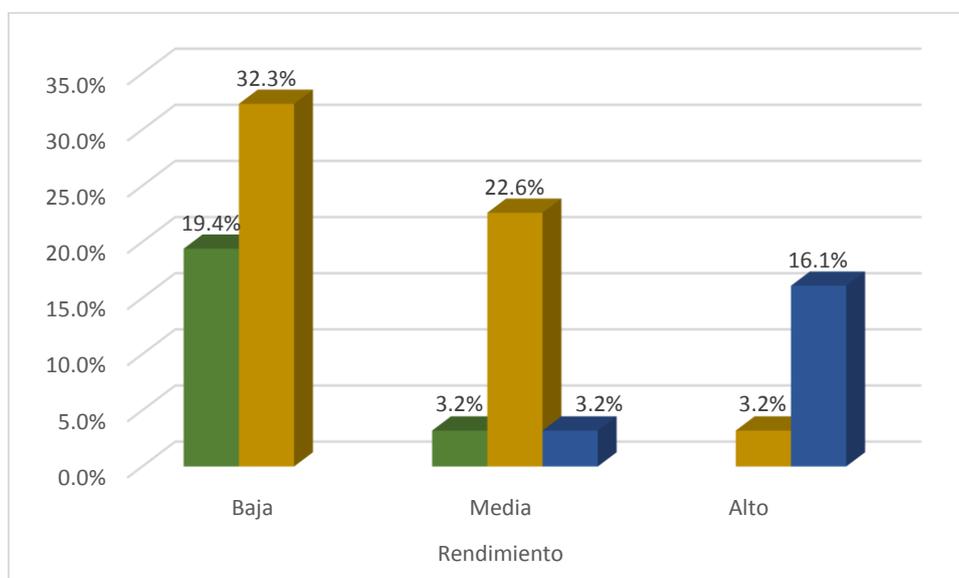
*Cruce entre employee engagement y rendimiento.*

		Rendimiento			Total
		Baja	Media	Alto	
Employee	Baja	19,4%	3,2%		22,6%
	Media	32,3%	22,6%	3,2%	58,1%
	Alta		3,2%	16,1%	19,4%
Total		51,6%	29,0%	19,4%	100%

*Nota:* En la tabla se evidencia el cruce de los resultados de las variables employee engagement y rendimiento.

**Figura 6**

Histograma del cruce de variables de employee engagement y rendimiento.



Estadística Inferencial

Por Llinás y Rojas (2017), mencionan que la estadística inferencial es el método y técnicas que nos permite observar el comportamiento una población basándose en los datos seleccionados por la muestra para realizar el contraste de la hipótesis, así obtener conclusiones.

A continuación, se presentó la prueba de normalidad de la Variable: Employee engagement y rendimiento, para el planteamiento de la hipótesis:

H<sub>0</sub>: La muestra tiene una distribución normal

H<sub>1</sub>: La muestra no sigue una distribución normal

En ese sentido se realizó el siguiente criterio para la evaluación y toma de decisión:

a. Sig < 0.05 se rechaza la Hip. nula H<sub>0</sub>

b. Sig > 0.05 se acepta la Hip. del estudio H<sub>1</sub>

### Tabla 12

Prueba de normalidad de la variable de engagement y sus dimensiones con la variable rendimiento.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Vigor	,317	31	,000	,717	31	,000
Dedicación	,247	31	,000	,795	31	,000
Absorción	,357	31	,000	,718	31	,000
Employee engagement	,294	31	,000	,794	31	,000
Rendimiento	,320	31	,000	,750	31	,000

*Nota.* Elaboración propia efectuada en el programa SPSS.

Interpretación:

En la tabla 12, en la prueba de normalidad se observó que el  $gI$  es de 31, por lo que se dedujo en este estudio que pertenece a la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, del mismo modo se consiguió el valor de significancia sea menor a  $<0,05$  en todos los casos revisados y analizados por lo que se procedió aceptar la hipótesis alterna, el cual justifica que los datos obtenidos no son normales. En tal sentido se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman para observar las muestras no paramétricas en la hip. propuesta de esa manera evaluar el grado de correlación existente de las variables.

**Tabla 13**

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva y perfecta

*Nota.* Elaboración propia basándonos en De “Metodología de la Investigación” por Hernández y Mendoza (2018, p 346).

Prueba de Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación entre employee engagement y rendimiento de la empresa Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre employee engagement y rendimiento de la empresa Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021

**Tabla 14**

Prueba de hipótesis general

			Employee Engagement	Rendimiento
Rho de Spearman	Employee Engagement	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral)	1,000	,895
				,000
		N	31	31
	Rendimiento	Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral)	,895	1,000
			,000	
		N	31	31

*Nota:* Elaboración propia La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 14, se observó que la relación de la prueba de Rho de Spearman entre la variable de employee engagement y rendimiento es significativa, el nivel de correlación fue 0,895, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre las variables estudiadas. Concluyendo a mayor compromiso del trabajador mayor será el rendimiento de la empresa Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra

Decisión, siendo la sig. (bilateral) = 0,000 < 0,05, entonces se procedió a rechazar la hip. nula y aceptar la hip. alterna. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas de employee engagement y rendimiento.

Tenemos para la Hip. esp. 1

Hip. estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación entre Existe relación entre vigor y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra

H<sub>1</sub>: existe relación entre Existe relación entre vigor y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra

**Tabla 15**

Prueba de hip. específica 1

		vigor	Rendimiento
Rho de Spearman	vigor	Coeficiente de Correlación Sig (bilateral)	1,000 853 ,000
	Rendimiento	N	31 31
		Coeficiente de Correlación Sig (bilateral)	,853 1,000 ,000
		N	31 31

*Nota:* La correlación es sig. en nivel menor <0,05

Interpretación:

En la tabla 15, se observa la relación de la prueba de Rho spearman entre la d.1 es el vigor y la variable independiente rendimiento por ende es significativo al nivel de correlación de ,853, que expresa como premisa sí existe relación positiva alta entre la dimensión 1 y la variable estudiada.

Decisión: siendo la sig. (bilateral) = 0,000<0,05, entonces se procedió a rechazar la hip. nula y aceptar la hip. alterna. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas de vigor y rendimiento.

Tenemos para la Hip. esp. 2

H0: No existe relación entre Existe relación entre dedicación y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra

H1: existe relación entre Existe relación entre dedicación y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra

**Tabla 16**

Prueba de hip. específica 2

		dedicación	Rendimiento
Rho de Spearman	dedicación	Coeficiente de Correlación	1,000
		Sig (bilateral)	,000
		N	31
	Rendimiento	Coeficiente de Correlación	,773
		Sig (bilateral)	,000
		N	31

*Nota:* La correlación es sig. en nivel menor <0,05

En la tabla 16, se observa la relación de la prueba de Rho spearman entre la d.2 es la dedicación y la variable independiente rendimiento por ende es significativo al nivel de correlación de ,773, que expresa como premisa sí existe relación positiva alta entre la dimensión 2 y la variable estudiada.

Decisión: siendo la sig. (bilateral) = 0,000<0,05, entonces se procedió a rechazar la hip. nula y aceptar la hip. alterna. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas dedicación y rendimiento.

Para la Hip. esp. 3

H0: No existe relación entre Existe relación entre absorción y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra

H1: existe relación entre Existe relación entre absorción y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra

**Tabla 17**

Prueba de hip. específica 3

		absorción	Rendimiento
Rho de Spearman	absorción	Coeficiente de Correlación	,635
		Sig (bilateral)	,000
		N	31
	Rendimiento	Coeficiente de Correlación	1,000
	Sig (bilateral)	,000	
	N	31	31

En la tabla 17, se observa la relación de la prueba de Rho Spearman entre la d.3 es la absorción y la variable independiente rendimiento por ende es significativo al nivel de correlación de ,635, que expresa como premisa sí existe relación positiva alta entre la dimensión 3 y la variable estudiada.

Decisión: siendo la sig. (bilateral) = 0,000 < 0,05, entonces se procedió a rechazar la hip. nula y aceptar la hip. alterna. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas dedicación y rendimiento.

## V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos por el estudio de las variables se procedió a la discusión y se contrastó la hipótesis general de nuestro estudio referida al employee engagement y su relación con rendimiento de la empresa caja municipal de ahorro y crédito Caja Sullana S.A- agencia gamarra, en comparación a los antecedentes y estudios revisados en nuestra investigación.

La importancia de investigar este tema radica en la necesidad de potenciar el valor del capital humano y el compromiso que éste tiene con la organización de forma que impulse la productividad y el rendimiento (Ahmed et al, 2016), por ende, a través de este trabajo se desea dar a conocer las variables que son importantes y generan un vínculo entre colaborador y empresa, siendo ambos beneficiados., por ello está presente investigación objetivo general determinar la relación existente entre employee engagement y rendimiento de los colaboradores de la Caja Municipal ahorro y crédito Sullana, para así entender las dimensiones de la primera variable (vigor, dedicación, absorción) y para la variable rendimiento (productividad , motivación y clima organizacional).

Hay estudios realizados que tienen tres variables relacionadas como el estudio de Bashir et al (2018), engagement y las prácticas laborales con el rendimiento laboral en las entidades financieras, el cual tiene como resultado la aprobación de la hipótesis a partir del análisis estadístico de Pearson para Engagement 0,805, rendimiento 0.776, con un nivel de sig. el valor de p es 0.00 que es menor que 0.05 por tanto existe una relación positiva y en la fiabilidad de datos se observa que 0,925 para la engagement y rendimiento 0,940, existe semejanza con nuestro estudio a un nivel correlacional al haber aplicado el estadístico Rho Spearman 0,895 confirmándose una relación positiva alta entre las variables de employee engagement y rendimiento de nuestra investigación, por lo tanto se concluye que existe relación entre employee engagement y rendimiento de los colaboradores de la Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A-Agencia Gamarra con nuestro estudio se concluye que se acepta la hip. alterna y rechazo la hip. nula, entonces afirman que, si existe relación entre variables, el cuál constata

Yongxing et al (2017) en su investigación que el compromiso laboral se relaciona positivamente con el rendimiento objetivo de la tarea, tal como afirma Charry, J. & Solórzano, J. (2021), que niveles altos de compromiso está más involucrado con el trabajo.

Se desarrolló los resultados descriptivos el análisis descriptivo, sobre la relación de la variable employee engagement y rendimiento el cual muestra que 58.1% de los encuestados manifiesta que se relaciona de manera medio con el rendimiento, de la misma manera indica que 22.6% se relaciona de manera de manera baja, y por último el 19.4% muestra que existe un nivel alto en el compromiso de los trabajadores. En los resultados estadísticos la presente investigación buscó encontrar la relación existente entre employee engagement y rendimiento de los trabajadores de la entidad financiera, donde el resultado obtenido a raíz de la correlación de variables a través de la estadística se comprobó que el nivel de significancia encontrado es de ,000, entendiéndose que es menor al  $p \Rightarrow 0,005$ , su nivel de coeficiente correlacional Rho.Spearman 853, por lo que efectuamos el rechazo de la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna para nuestra investigación, concluyendo que existe una correlación positiva alta para las variables estudiadas, tal revisión guardo relación con el estudio realizado por Argomedo (2020), su coeficiente correlación Rho de Spearman 0,809 de engagement y desempeño. Se concluye que existe un nivel alto en el compromiso en los trabajadores lo cual se refleja en su desempeño.

En cuanto al desarrollo del hip. primera el cual hace mención a la existencia de la relación entre vigor y rendimiento de los trabajadores de la entidad financiera, dichos resultados obtenidos luego de proceder a realizar la estadística inferencial el cual confirma que se obtiene un coeficiente de correlación de .895, según la prueba de normalidad corresponde a Rho de Spearman debido a que el grado de sig, es  $< 0,05$ , estos datos indican tener una correlación positiva moderada por tal motivo procedimos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, dicho de otro modo, se concluye que la investigación tal como afirmamos en nuestra hipótesis de estudio si existe correlación entre vigor y rendimiento de los trabajadores de la empresa Caja Sullana. En esta premisa asumida se encontró en el trabajo de Amorós y Politi (2020), en referencia a la influencia del engagement y

su relación con el desempeño, se observa que su vigor y desempeño laboral en su coeficiente de correlación de Pearson es .879 teniendo una correlación significativa positiva, contrastando que ambas investigaciones tienen correlación positiva, de acuerdo a los resultados descritos, se considera de vital importancia Juyumaya J. (2018), tal como muestra éste estudió existe una correlación muy alta entre vigor y rendimiento de ésta manera se sostiene en su artículo científico Mokhtar et al, (2020), que la relación del employee engagement es vital importancia en la performance employee, el trabajo a través del vigor te ayuda lidiar efectivamente las demandas laborales.

En referencia a la segunda hipótesis planteada, si existe relación entre dedicación y rendimiento de los trabajadores de caja municipal y ahorro y crédito Sullana S.A., agencia gamarra, después de la tabulación a través de la estadística inferencial se confirmaron que el coeficiente de correlación es 0,733, que según el estadígrafo Rho de Spearman indica que tiene un nivel de correlación positiva alta, con una sig.  $0,000 < 0,005$ , lo que nos llevó a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, se concluyó lo siguiente tal como afirmamos para la hip. de investigación si existe relación entre dedicación y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra. En afinidad con lo anterior expuesto, el resultado de Bravo y Salinas (2021), concluyó que existe una relación significativa, entre el resultado del significancia  $0,00 < 0,05$  y un nivel de correlación significativa 0,801 entre las variables dedicación y rendimiento, por lo hay afinidad con nuestro estudio ya que también se acepta la hipótesis de que existe relación entre dedicación y el desempeño de los empleados, tal afirmación avala que la dedicación es (Bakker et al. 2002, como se citó en Alves, 2016), es la sensación de estar inmerso en las tareas de la organización.

En lo que respecta a la tercera hip. se formuló sí existe relación entre absorción y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra, los resultados obtenidos al realizar la estadística inferencial se confirmó el coeficiente de correlación de ,635 que según la data estadígrafa de Rho de Spearman, se expresa ser una correlación positiva moderada, y su grado de sig.  $0,00 < 0,05$ , lo que nos llevó a desestimar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo como manifestamos en la hip. de

investigación la relación existente entre absorción y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., agencia gamarra en contraste con la investigación encontrada de Espinosa (2017), en su estudio se mide el grado de relación de las variables engagement laboral y productividad, empleando el estadístico de correlación de Spearman, la existencia de una correlación significativa positiva, el nivel de significancia del  $0.01 > 0,05$ , presentan como dimensión vigor , dedicación e absorción la cual influyen las tres dimensiones en la productividad, por eso Siswanto, et al, (2021), reafirma que hay un efecto positivo significativo en el rendimiento a través del compromiso.

## VI. CONCLUSIONES

La investigación presentó como obj. general determinar que existe relación positiva entre employee engagement y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., donde su coeficiente de correlacional con un Rho de Spearman = 0.895, esto indica que si los colaboradores se sienten comprometidos con su área de trabajo, es decir, que si siente altos niveles de vínculo con la empresa en un entorno seguro y se fomenta la confianza y un mejor entorno laboral esto tendrá con resultado que el colaborador obtenga un mejor rendimiento laboral en su área de trabajo, es decir, cuando existen los medios para lograr sus objetivos hay un mejor resultado y predisposición a un mejor desempeño laboral.

El primer objetivo específico se determinó que existe una relación positiva entre vigor y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., con un Rho de Spearman =0.853, de ello se deduce que los trabajadores que sienten una mayor intención, empeño y constancia en su trabajo se sienten más involucrados con su puesto por ello existirá tendrá una acción de búsqueda de objetivos mejorando su productividad, por consiguiente si existirán un mejor desempeño en sus actividades laborales.

En cuanto al segundo objetivo específico se dedujo que hay una relación positiva entre dedicación y rendimiento laboral de los de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., con un Rho de Spearman =0.733, es decir, si el colaborador se siente comprometido con sus actividades laborales, muestra una sensación de importancia, emoción, inspiración que lo hace inducir a tener retos en su puesto de trabajo, por lo que todos estos factores hacen que su desempeño mejore.

Finalmente, el tercer objetivo específico se logró establecer la relación positiva moderada entre absorción y rendimiento laboral de los de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., con un Rho de Spearman =0.635, se infiere que cuando el colaborador y está feliz lo que respecta que tenga mayor concentración y está disfrutando sus actividades labores esto le produce una satisfacción y una sensación de que el tiempo transcurre rápido ya que se encuentra en un estado que experimenta solo enfocarse en sus actividades al ser este su objetivo principal la práctica de hacer su labor le resulta atractiva y

siente que lo está haciendo de manera correcta en consecuencia está enfocándose en los objetivos de su puesto y esta optimo a sobresalir, se siente motivado, tiende a tomar mejores actitudes positivas lo cual mejor su rendimiento laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En la investigación, se ha logrado recopilar información la cual se plantea determinadas recomendaciones para Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia Gamarra, las cuales pueda utilizar para obtener mejores resultados.

A la empresa la Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., se sugiere motivar el compromiso laboral mediante colaboración con una serie de actividades que lo ayuden a mejorar sus actividades cognitivas y fomentar un espacio de seguridad. Madden & Bailey (2017). En su artículo científico indican que el compromiso laboral tiene una participación importante en el rendimiento la eficacia de la organización al igual que los resultados individuales como la motivación y el bienestar, por ello se sugiere buscar métodos que impulse a tomar decisiones correctas para que el trabajador se sienta que, de manera voluntaria puede aportar en la empresa con sus conocimientos y que estos importan y aportan a la empresa, promoviendo su apoyo y la importación que es en la cadena actividades de la empresa se debe buscar actividades que involucren su participación como las actividades de retroalimentación que pueden ayudan a la búsqueda de mejora en el puesto del trabajo con la organización, trato directo-lineal de empleador a empleado lo cual ayudaría a mejorar vínculos sociales y tener conocimiento de lo que está afectando la productividad de trabajador y si esta repercute en la organización.

Se sugiere a la Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., para fomentar la voluntad de y esfuerzo en el trabajo se debe incentivar para que el trabajadores se involucre en las actividades de su puesto de trabajo y su equipo de trabajo; para sentirse inspirado en lo que hace se debe motivar las actividades del puesto del trabajador según los requerimientos de los cargos mediante charlas motivacionales, adquisición de más conocimiento con exposiciones de capacitaciones, evaluaciones constantes para medir su rendimiento, línea de carrera brindado el procedimiento de funciones el primer día de adquirir el nuevo puesto. Para que se alcance los objetivos tanto del puesto como de la empresa y el trabajador debe conocer su puesto de trabajo para entender cómo es que puede dar aporte a mejoras cuando se presenten dificultades en la empresa esto va a

lograr que el trabajador se sienta identificado con su puesto de trabajo y se sienta con energía a realizar sus actividades.

Fomentar Teambuilding (actividades para relacionarse entre los integrantes de un equipo de trabajo y reforzar los valores de la organización).

Se recomienda a la Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., promover las actividades laborales que involucren al trabajador. Madero et al. (2021). Indicó que el trabajo flexible influye el comportamiento de trabajador, en su entorno laboral, dedicación y retos en su puesto de trabajo. Contar incentivos, una comunicación constante, horarios flexibles harán que el trabajador se sienta inspirado en lograr sus objetivos y compartirlos con los demás esto traerá consigo un mejor rendimiento en su puesto de trabajo y mayor rentabilidad a la empresa.

Se propone a la Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., que los colaboradores cuenten con habilidades blandas. Espinoza & Gallegos (2020). Mostraron que las habilidades blandas caracterizan a una persona de otra, ser una persona empática, tener la capacidad de controlar las emociones y comprender genera un mejor existo en circunstancias sociales, es decir, el emisor que comunica y expresa sus ideas adecuadamente de forma que comprende y entiende al receptor, estas particularidades ayudan a orientar el pensamiento y la conducta hacia metas y los objetivos que se quieren lograr. Esto favorece a un mejor clima laboral más grato que a futuro entre trabajadores de cooperatividad y entendimiento.

Se sugiere buscar métodos que impulse a tomar decisiones correctas para que el trabajador se sienta que está siendo participe y de manera voluntaria al aportar conocimientos y que estos son valorados por la empresa.

Para fomentar la voluntad de y esfuerzo en el trabajo se debe incentivar para que los trabajadores se involucren en las actividades de su puesto de trabajo.

Así como realizar talleres de: Habilidades blandas, Sinergia 360°, Coaching y liderazgo.

Para incrementar el sentido de pertenencia como está establecido en su cultura organizacional, se recomienda realizar actividades realizar dinámicas de

Teambuilding presencial y virtual de esta manera se relaciona fuera del trabajo así incrementar el compromiso laboral, a través de eventos participativos que sean organizados por la entidad bancaria. La celebración de acontecimientos importantes.

Por otro lado, se recomienda que el crecimiento interno sea accesible para todos, que ellos comprueben que es viable realizar una línea de carrera, así se fuga talentos debido a que estos conocen ya los objetivos de la entidad bancaria. Otra alternativa es que los incentivos sea viajes, es una forma de fomentar el engagement en los empleados. tener acceso a cursos en línea que incentive su desarrollo personal.

## REFERENCIAS

- Agurto, K, Mogollón F, & Castillo L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119.
- Ahmed, S., Ahmad, F., y Raihan Joarder, M. H. (2016). HRM Practices-Engagement-Performance Relationships: A Conceptual Framework for RMG Sector in Developing Economy. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 87, DOI: 10.5901 / mjss. 2016.v7n4p87
- Gull, A., Khan A y Sheikh A. (2020). Relación de compromiso y desempeño de los empleados a través de un comportamiento laboral innovador y la intención de quedarse. *Revista Internacional de Información, Negocios y Gestión*, 12(4), 79-87.
- Amorós, E. & Politi, M. (2020). Influencia del engagement en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo. Repositorio de la UCV.
- Arias, D., Vera, M., Ramos, Q. & Pérez, S. (2020). Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología Educativa* 8(1) e423 <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n1.423>
- Alves, J (2016). *El modelo «burnout»- engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Edi. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Argomedo C., José R. (2020). Engagement relacionado con el desempeño laboral el personal de asistencial del centro médico Ascope. Repositorio de la UCV 2020.
- Alvarado (2019). Engagement y su relación con la satisfacción laboral en docentes de la institución educativa María Negrón Ugarte, Trujillo 2019. [Tesis de grado maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37852>

- Ruiz, A., Karla Paola, Mogollón García, Francisco Segundo, & Castillo Chung, Luiggi Bruno. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119.
- Bal, & De Lange, A. H. (2015). From flexibility human resource management to employee engagement and perceived job performance across the lifespan: A multisample study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 126–154. <https://doi.org/10.1111/joop.12082>
- Bermúdez, Á. (29 de junio de 2021). "La Gran Renuncia": por qué los trabajadores en Estados Unidos están dejando sus empleos a un ritmo récord. *BBC News-Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57645362>
- Smith, U. y Bititci, M. (2017). Interplay between performance measurement and management, employee engagement and performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(9), 1207–1228. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-06-2015-0313>
- Bonet. W. (2019). *Inteligencia Emocional Holística: Enfócate, Todo Es Energía*. Editorial Palibrio.
- Boyd. J, y Zimbardo P. (2008). *La paradoja del tiempo: la nueva psicología del tiempo*. Edi. Paidós.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED-Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- De Cárdenas, A. Teresita (2014). *Engagement. Ilusion por el trabajo*. Instituto politecnico nacional.
- Dhir, & Shukla, A. (2019). Role of organizational image in employee engagement and performance. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 971–989. <https://doi.org/10.1108/BIJ-04-2018-0094>
- Caldas, M. y Hidalgo, M., (2019), *Empresa e iniciativa emprendedora 360°*, Edit. Editex S.A

- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L., & Torres (2019) *Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*. 8(1) 15:75-84 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37328>
- Calla, E. (2019), *Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Royal Knit" S.A.C. –2017* [Universidad peruana del Antiplano] Repositorio Institucional: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11467>
- Charry, J. & Solórzano, J. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista gobierno y gestión pública*, 8(1), 26 - 36. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- Gil-Beltrán, Llorens, S., & Salanova, M. (2020). Employees' physical exercise, resources, engagement, and performance: A cross-sectional study from hero model. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 36(1), 39–47. <https://doi.org/10.5093/JWOP2020A4>
- Espinosa, J. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*. [Tesis de maestría], Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Repositorio Institucional - (UPC).
- Espinoza, M. & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas: mapeo sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Fernández M., Guisel I. (2018). Engagement y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico privado red avansys. Repositorio de la USMP.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): *Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú*. *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Gabini, S. (2018), *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral: Una Exploración Empírica*, Edi. Teseo
- Guilera, LI (2020). *Anatomía de la creatividad*. ICG Marge, SL

- Hakanen, J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*, 495- 513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Hidalgo, J.A., Acle, G., García, M., & Tovalín, H. (2019). Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. *Educación y ciencia, 8(51)*, 48-57. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/333389864>
- INEI (2021). Informe técnico N° 4. *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana*. <https://www.inei.gob.pe>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación, 2(4)*, 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Liu, D., Chen, Y. y Li, N. (2021). Abordar el impacto negativo de COVID-19 en el compromiso laboral y hacerse cargo: una investigación de múltiples estudios de los trabajadores de la salud de primera línea. *Revista de psicología aplicada, 106 (2)*, 185-198. <https://doi.org/10.1037/apl0000866>
- Lizama N. (01 de febrero de 2021) ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *El Comercio*.
- Luri, G. (2012). El valor del Esfuerzo- ¿Que es el mérito? Editorial Proteus
- Lupano, M. y Waisman S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad. 18(2)* 77-89. <http://dx.doi.org/10.18682/pd.v18i2.808>
- Marín, D. (2019) *Desarrollo personal y la satisfacción laboral del personal de la dirección regional de agricultura Huánuco- 2018*, [Tesis de grado maestría. Universidad de Huánuco] Repositorio: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1829>
- Madden, & Bailey, C. (2017). Engagement. *Organizational Dynamics, 46(2)*, 113-. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.007>

- Madero-Gómez, Ortiz-Mendoza, O. E., & Guerra-Leal, E. M. (2021). Estrategias de flexibilidad y su relación con el ambiente laboral, la dedicación y el reto intelectual. *Ciencia UAT*, 15(2), 122–134. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1462>
- Martínez U., Cassaretto B. y Tavera P. (2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana. *Revista de Psicología (PUCP)*. 38(2), 499-528 <http://dx.doi.org/10.18800/psico.202002.006>
- Messarina, R. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). [ Tesis de Licenciatura] Perú. <https://doi.org/10.19083/tesis/625100>
- Mendoza B., & Gutiérrez M. (2017). *Relación del Engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado* [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios,
- Messarina Rios, A. K. (2019). Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. <https://doi.org/10.19083/tesis/625100>
- Neil, I. (10 de agosto de 2021). Will the Pandemic Productivity Boom Last. The New York Times. <https://www.nytimes.com/2021/08/10/upshot/will-the-pandemic-productivity-boom-last.html>
- Otzen, T. & Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017
- Palma C. (2018). Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría, Miraflores, Lima 2018. [Tesis de Licenciatura] Repositorio de la UCV.
- Paredes M., Palomino, C., Cárdenas, V., & Gonzales C. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la

región Junín. *Gaceta Científica*, 7(1), 29–35.  
<https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>

Peña, E. (2019). Retos para el desempeño proactivo de los docentes del nivel inicial ante la exigencia de la sociedad actual. [Grado Licenciado], Universidad de Tumbes.

Redacción EC. (1 de agosto de 2019). Productividad laboral del sector formal es siete veces superior a la informal, según CCL. *El Comercio*.

Redacción Gestión, (28 de agosto de 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestión*

Redacción Gestión, (01 de julio de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Gestión*

Redacción Gestión, (21 de noviembre de 2015), El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*

Salazar, C. & Del Castillo, Santiago (2018). Fundamentos básicos de estadística. Primera Edición. Quito – Ecuador.

Salinas G. y Bravo E. (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020* [Tesis de maestría no publicada]. Repositorio Institucional - UCV.

Saxena, V. (2019). *Employee Engagement: A recipe to boost Organisational Performance*. Notion Press. ISSN -13 978-1684667550.

Sendawula, Nakyejwe Kimuli, S., Bananuka, J., & Najjemba Muganga, G. (2018). Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1–12.

Siswanto, S., Maulidiyah, Z., & Asyhuri M. (2021). Employee Engagement and Motivation as Mediators between the Linkage of Reward with Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 625–633. [https://doi.org/10.13106/JA\\_8\(2\).0625](https://doi.org/10.13106/JA_8(2).0625)

- Uddin, Mahmood, M., & Fan, L (2019). Why individual employee engagement matters for team performance?: Mediating effects of employee commitment and organizational citizenship behavior. *Team Performance Management*, 25 (1-2), 47-68. <https://doi.org/10.1108/TPM-12-2017-0078>.
- Vásquez Pailaqueo, Inostroza Naranjo, R.F.; & Acosta Antognoni, H. (2021). Liderazgo transformacional: Su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de Psicología (Santiago)*, 30(1). <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Compromiso con el trabajo y rendimiento en el trabajo: el papel moderador del apoyo organizacional percibido. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 33(3), 708–713. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>
- Wingerden, & Stoep, J. van der. (2018). The motivational potential of meaningful work: Relationships with strengths use, work engagement, and performance. *PloS One*, 13(6, Art. e0197599), 11–13:6, Art. e0197599<11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0197599>

## ANEXOS

### Anexo 1. Autorización de ejecución de Tesis



#### CARTA N° 3153-2021/Gestión de Desarrollo Humano-CMACS

Sullana, 27 de setiembre del 2021.

Señoritas:

Pamela Lisbeth Bello Valladares  
Izamar Veronica Linares Valverde

Ciudad. -

De nuestra consideración:

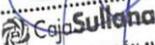
Por medio del presente se da respuesta a la Carta de fecha 21-09-21 indicando que se ha coordinado se les otorguen las facilidades para realizar el estudio de investigación de tesis que abarcará los temas de Employee engagement (compromiso laboral) y Rendimiento a fin de obtener su grado de licenciatura en Administración en la Universidad Cesar Vallejo – Campos SEDE Lima.

Es de indicar que la información a solicitar debe ser enviada al correo [administraciondepersonal@cajasullana.pe](mailto:administraciondepersonal@cajasullana.pe) para coordinar su atención.

Así mismo los cuestionarios que deseen aplicar directamente al personal en tienda Gamarra deberán ser presentados previamente a la Sra. Karina Márquez – Gerente de la tienda indicada.

Sin otro particular,



  
C.P. ELIZABETH MOGOLLÓN AVALO  
Jefe de Gestión de Desarrollo Humano

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

TEMA: Employee engagement y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra, Lima-2021.

Título	Problema	Objetivos General	Hipótesis General	VAR.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Dimensiones:	Indicadores	Escala	Metodología		
Employee engagement y rendimiento de los trabajadores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra, Lima-2021	¿Cuál es la relación que existe entre Employee engagement y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021?	Determinar la relación existente entre employee engagement y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021	¿Existe relación entre employee engagement y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021	Variable 1: EMPLOYEE ENGAGEMENT	Engagement es la actitud positiva que se desarrolla en el trabajo, donde las personas están felices y muy energizados, dedicados con su trabajo que dicho de otro modo es positivo para la organización y se caracteriza por las tres dimensiones (a) absorción, (b) vigor y (c) dedicación (Alves, 2016)	Para poder medir la variable engagement, se tomará en cuenta el vigor, dedicación, la absorción.	Vigor	Energía Esfuerzo Resistencia Mental	(1) nunca	Tipo de Investigación; Aplicada		
							Dedicación	Entusiasmo Inspiración Retos por el trabajo		Enfoque de la Investigación; Cuantitativa		
							Absorción	Felicidad concentración Sensación de que el tiempo transcurre rápido		Nivel de la Investigación; Descriptiva-Correlacional		
		<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>								
		¿Cuál es la relación que existe entre vigor y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021?	Determinar la relación existente entre vigor y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021	¿Existe relación entre vigor y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021	Variable 2: RENDIMIENTO	Gabini (2018), nos señala que el rendimiento está presente en las conductas y comportamientos de las personas que están encaminadas a las actividades del trabajo; las consecuencias de estas conductas producen productividad en el trabajo, dicho de otro modo, las metas de las empresas se cumplirán a tiempo y fortalecerá el clima organizacional, siendo un factor muy importante la motivación laboral para el crecimiento de la empresa.	La variable rendimiento, tomará en cuenta la productividad, motivación y el clima organizacional.	productividad	espíritu de iniciativa eficiencia horas extras	(3) Algunas veces	Población: Trabajadores de la Agencia Gamarra  Muestra: 31 trabajadores	
		¿Cuál es la relación que existe entre dedicación y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021?	Describir la relación existente entre dedicación y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021	Existe relación entre dedicación y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021				motivación	incentivos metas reconocimiento		(4) Casi Siempre	Técnica de Recolección de datos: Encuesta  Instrumento: El Cuestionario
		¿Cuál es la relación que existe entre absorción y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021?	Explicar la relación existente entre absorción y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021	Existe relación entre absorción y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima, 2021				clima organizacional	Supervisión Comunicación Empoderamiento		(5) Siempre	Procesamiento de datos: Estadística y SPSS

### Anexo 3. Matriz de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Employee Engagement</b>	Por su parte Alves (2016), citó a Bakker et al, el cual mencionó que el engagement es la actitud positiva que se desarrolla en el trabajo, donde las personas están felices y muy energizados, dedicados con su trabajo que dicho de otro modo es positivo para la organización y se caracteriza por las tres dimensiones (a) absorción, (b) vigor y (c) dedicación.	Para poder medir la variable engagement, se tendrá en cuenta las siguientes dimensiones: el vigor, dedicación, la absorción.	<i>Vigor</i>	Energía	1-4
				Esfuerzo	5-8
				Resistencia Mental	9-12
			<i>Dedicación</i>	Entusiasmo	13 -16
				Inspiración	17 - 20
				Retos por el trabajo	21 -24
			<i>Absorción</i>	Felicidad	25 - 28
				concentración	29 - 32
				Sensación de que el tiempo transcurre rápido	33 -36
<b>Rendimiento</b>	Gabini (2018), nos señala que el rendimiento está presente en las conductas y comportamientos de las personas que están encaminadas a las actividades del trabajo; las consecuencias de estas conductas producen productividad en el trabajo, dicho de otro modo, las metas de las empresas se cumplirán a tiempo y fortalecerá el clima organizacional, siendo un factor muy importante la motivación laboral para el crecimiento de la empresa.	Para la variable rendimiento, se tomará en cuenta las tres dimensiones: la productividad, motivación y el clima organizacional.	<i>productividad</i>	espíritu de iniciativa	37- 40
				eficiencia	41 - 44
				horas extras	45 -48
			<i>motivación</i>	incentivos	49 - 52
				metas	53 -56
				reconocimiento	57 -60
			<i>clima organizacional</i>	Supervisión	61 -64
				Comunicación	65 - 68
				Empoderamiento	69 -72

## Anexo 4. Cuestionario para medir el engagement y rendimiento

Cuestionario para medir el employee engagement y rendimiento laboral

**OBJETIVO:** Determinar la relación existente entre employee engagement y rendimiento de los colaboradores de Caja Municipal ahorro y crédito Sullana S.A., Agencia gamarra –Lima,

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

nunca	casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Siempre
1	2	3	4	5

Ítem s	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Considera que en su trabajo se siente lleno de energía para realizar horas extras					
2	Realizas tus actividades con energía y eficiencia					
3	Tu nivel de energía se mantiene durante las horas extras del trabajo					
4	Se considera una persona que entrega toda su energía al equipo para cumplir las actividades aun fuera del tiempo del trabajo.					
5	Considera que su esfuerzo recibe retribuciones justas					
6	las actividades que realiza con esfuerzo y empeño tienen recompensa.					
7	El empeño que realiza en el trabajo es retribuido con en algunas bonificaciones					
8	Muestra mayor motivación por actividades que son felicitadas.					
9	Logra superar con facilidad los retos del trabajo.					
10	Los desafíos que se presentan para culminar las metas en el trabajo se afrontan en equipo.					
11	Los obstáculos que se presentan son superados para alcanzar el propósito de tus actividades laborales.					
12	Las situaciones estresantes que ocurren en el cumplimiento los objetivos se enfrentan de manera adecuada.					
13	Estas entusiasmado con su trabajo porque te dan confianza para tomar decisiones.					
14	Se siente apasionado en el trabajo para tener poder de decisión.					
15	Se considera una persona entusiasta capaz de asumir nuevos desafíos.					
16	Está apasionado con las actividades laborales porque le delegan funciones importantes.					
17	Causas un impacto positivo en tus demás compañeros con tus nuevas ideas para resolver problemas en tu trabajo					
18	Tu jefe te inspira confianza para comunicar cuando tienes algún problema en tu trabajo.					
19	Las nuevas propuestas de trabajo que se presentan a la empresa y son escuchadas por los compañeros.					
20	Consideras que tuviste alguna idea que comunicaste y sentiste que no se tomó en cuenta.					
21	cuando se presenta un reto durante el trabajo inicia un plan de acción					
22	Maneja situaciones difíciles gestionando propuestas nuevas.					
23	Consideras que se adaptan a las nuevas propuestas de estrategias laborales con creatividad					
24	Se planifican los nuevos retos que permite dar iniciativa a trabajar de manera grupal e individual.					
25	Te sientes contento cuando eres reconocido por resolver algún problema en tu trabajo.					
26	Considera tener alegría para realizar las tareas con la finalidad de ser elogiado.					
27	Es completamente feliz en el trabajo el cual le lleva a proponer nuevas propuestas.					
28	Consideras que las reuniones de confraternidad contribuyen al bienestar de la empresa y retribuyen en la actividad laboral					
29	El tiempo se pasa rápido mientras trabaja y se siente que lo están vigilado.					
30	En las horas de trabajo te sientes supervisado.					
31	Considera que se deja llevar por el tiempo a pesar de estar controlado en el trabajo.					
32	Mientras pasa el tiempo en el trabajo su jefe lo controla.					
33	Mientras trabaja olvida lo que pasa a su alrededor y se olvida realizarlas actividades grupales.					
34	Está muy inmerso en el trabajo para cumplir con eficiencia las tareas establecidas.					
35	Cuando está trabajando olvida todo lo que pasa alrededor y sales más tarde del trabajo.					

36	Priorizas las actividades laborales de urgencia para cumplir las metas de fin de mes.								
37	Inicia sus actividades laborales en la empresa con entusiasmo								
38	Sus nuevas propuestas son escuchadas y son de interés para la aplicación de estas para la empresa								
39	Considera que gestiona nuevas ideas para aportar soluciones.								
40	Resuelve sin dificultad los problemas en el trabajo para emprender nuevas tareas.								
41	Alcanza en cumplir las metas del trabajo con el menor recurso exigiéndose para más productivo.								
42	Estableces un plan de acción en función a los retos que se presenta en su área de trabajo.								
43	Su orden de prioridades se cumple el día haciéndote sentir feliz.								
44	gestionas las tareas importantes y urgentes superando cualquier dificultad que se presente.								
45	Consideras que las sobre horas de trabajo terminas con poca energía.								
46	Crees que te pagan justamente por las horas extras.								
47	Consideras que tus horas extras son trabajos forzados								
48	Sientes que las horas extras realizas en tus actividades las realizas con mayor concentración.								
49	Existe incentivo a los mejores trabajadores haciéndoles llegar una premiación el cual genera mucho entusiasmo.								
50	Existe bonificación de manera salarial por parte de la empresa el cual les genera felicidad.								
51	El incentivo entregado por la empresa es justo y esto me motiva a trabajar con fuerza.								
52	La empresa estimula a sus trabajadores esto motiva a que se esfuercen a seguir adelante.								
53	Considera que se llega a fin de mes sin problemas y esto genera entusiasmo para empezar el siguiente mes.								
54	Se ha alcanzado las metas trimestrales generándote más concentración en el trabajo.								
55	Las metas establecidas en la empresa son claras y te genera mayor interés para cumplirlas								
56	Consideras que las metas son alcanzables para que te enfrentes situaciones estresantes								
57	En la empresa te has sentido reconocido y te genero entusiasmo seguir esforzándote más.								
58	Consideras que se te agradeció por ser leal al trabajo en tiempo de covid que te trajo felicidad.								
59	En la empresa se reconoce por el sobre esfuerzo laboral produciendo en ti más ánimo para seguir trabajando.								
60	Cuando es reconocido por su trabajo se siente inspirado a mejorar su actividad laboral								
61	Cuando es supervisado en el trabajo crees que el tiempo transcurre rápido.								
62	Los jefes supervisan energéticamente tu trabajo que te limitan a esforzarte con libertad.								
63	La supervisión de tus tareas es evaluada por alcanzar con éxito tus retos en el trabajo.								
64	Consideras que eres supervisado intensamente por tu jefe y eso te provoca perdida de concentración laboral.								
65	Consideras que hay comunicación vertical generándote mayor ánimo para alcanzar la misión de la empresa.								
66	En la empresa te comunican oportunamente las actividades engorrosas y tu capacidad de resolver problemas se activan								
67	Existe comunicación en los trabajadores para resolver situaciones difíciles								
68	Cuando comunicaste un problema a tu jefe te causó felicidad porque sentiste el apoyo de su parte para resolverlo								
69	Cuando te sientes empoderado realizas tus actividades con más energía								
70	Consideras que su jefe le encomienda nuevas responsabilidades provocando en ti seguridad e inspiración								
71	La empresa concede autonomía a los empleados para conseguir mayores retos laborales.								
72	La empresa entrega autoridad a los colaboradores para tomar decisiones frente a los conflictos.								

## Anexo 5. Instrumento de Validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EMPLOYEE ENGAGEMENT

			Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>Dimensión: Vigor</b>															
ENERGIA	1	Considera que en su trabajo se siente lleno de energía para realizar horas extras			x			x				x			
	2	Realizas tus actividades con energía y eficiencia			x			x				x			
	3	Tu nivel de energía se mantiene durante las horas extras del trabajo			x			x				x			
	4	Se considera una persona que entrega toda su energía al equipo para cumplir las actividades aun fuera del tiempo del trabajo.			x			x				x			
Esfuerzo	5	Considera que su esfuerzo recibe retribuciones justas.			x			x				x			
	6	Las actividades que realiza con esfuerzo y empeño tienen recompensa.			x			x				x			
	7	El empeño que realiza en el trabajo son retribuidas con en algunas bonificaciones			x			x				x			
	8	Muestra mayor motivación por actividades que son felicitadas.			x			x				x			
Resiliencia Mental	9	Logra superar con facilidad los retos del trabajo.			x			x				x			
	10	Los desafíos que se presentan para culminar las metas en el trabajo se afrontan en equipo.			x			x				x			
	11	Los obstáculos que se presentan son superados para alcanzar el propósito de tu actividades laborales.			x			x				x			
	12	Las situaciones estresantes que ocurren en el cumplimiento los objetivos se enfrentan de manera adecuada.			x			x				x			
<b>Dimensión: Dedicación</b>															
Entusiasmo	13	Estas entusiasmado con su trabajo porque te dan confianza para tomar decisiones.			x			x				x			
	14	Te sientes apasionado y tengo poder de decisión en el trabajo.			x			x				x			
	15	Se considera una persona entusiasta capaz de asumir nuevos desafíos.			x			x				x			
	16	Está apasionado con las actividades laborales porque le delegan funciones importantes.			x			x				x			
Inspiración	17	Causas un impacto positivo en tus demás compañeros con tus nuevas ideas para resolver problemas en tu trabajo			x			x				x			
	18	Tu jefe te inspira confianza para comunicar cuando tienes algún problema en tu trabajo.			x			x				x			
	19	Las nuevas propuestas de trabajo que se presentan a la empresa y son escuchadas por los compañeros.			x			x				x			
	20	Consideras que tuviste alguna idea que comunicaste y sentiste que no se tomó en cuenta.			x			x				x			
Retos por el trabajo	21	cuando se presenta un reto durante el trabajo inicia un plan de acción.			x			x				x			
	22	Maneja situaciones difíciles gestionando propuestas nuevas.			x			x				x			
	23	Consideras que se adaptan a las nuevas propuestas de estrategias laborales con creatividad			x			x				x			
	24	Se planifican los nuevos retos que permite dar iniciativa a trabajar de manera grupal e individual.			x			x				x			
<b>Dimensión: Absorción</b>															
Felicidad	25	Te sientes contento cuando eres reconocido por resolver algún problema en tu trabajo.			x			x				x			
	26	Considera tener alegría para realizar las tareas con la finalidad de ser elogiado.			x			x				x			
	27	Es completamente feliz en el trabajo el cual le lleva a proponer nuevas propuestas.			x			x				x			
	28	Consideras que las reuniones de confraternidad organizadas por la empresa contribuyen al bienestar profesional y retribuyen en la actividad laboral.			x			x				x			
Sensación de que el tiempo transcurre rápido	29	El tiempo se pasa rápido mientras trabajo y siento que estoy vigilado.			x			x				x			
	30	En las horas de trabajo te sientes supervisado.			x			x				x			
	31	Considera que se deja llevar por el tiempo a pesar de estar controlado en el trabajo.			x			x				x			
	32	Mientras pasa el tiempo en el trabajo su jefe lo controla.			x			x				x			
Concentración	33	Mientras trabaja olvida lo que pasa a su alrededor y se olvida realizarlas actividades grupales.			x			x				x			
	34	Está muy inmerso en el trabajo para cumplir con eficiencia las tareas establecidas.			x			x				x			
	35	Cuando está trabajando olvida todo lo que pasa alrededor y sales más tarde del trabajo.			x			x				x			
	36	Priorizas las actividades laborales de urgencia para cumplir las metas de fin de mes.			x			x				x			

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No Aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Dr. Lupe Esther Graus Cortez

DNI: 07539368

Firma del experto informante  
Especialista en Administración

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENDIMIENTO

VARIABLE: RENDIMIENTO			Pertinencia1				Relevancia2				Claridad				Sugerencias
Dimensión: productividad			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
espíritu de iniciativa	37	Inicia sus actividades laborales en la empresa con entusiasmo				x				x				x	
	38	Sus nuevas propuestas son escuchadas y son de interés para la aplicación de la misma para la empresa			x					x			x		
	39	Considera que gestiona nuevas ideas para aportar soluciones.			x					x			x		
	40	Resuelve sin dificultad los problemas en el trabajo para emprender nuevas tareas.			x					x			x		
eficiencia	41	Alcanza en cumplir las metas del trabajo con el menor recurso exigiéndose para más productivo.				x				x				x	
	42	Estableces un plan de acción en función a los retos que se presenta en su área de trabajo.			x					x			x		
	43	Su orden de prioridades se cumple en el día haciéndote sentir feliz.			x					x				x	
	44	gestionas las tareas importantes y urgentes superando cualquier dificultad que se presente.			x					x				x	
horas extras	45	Consideras que las sobre horas de trabajo te hacer terminar el día con poca energía.			x					x			x		
	46	Crees que te pagan justamente por las horas extras.				x				x				x	
	47	Consideras que tus horas extras son trabajos forzados			x					x			x		
	48	Sientes que en las horas extras en el trabajo realizas tus actividades con menor concentración.			x					x				x	
<b>Dimensión: motivación</b>															
incentivos	49	Existe incentivo a los mejores trabajadores haciéndoles llegar una premiación el cual genera mucho entusiasmo.				x				x				x	
	50	Existe bonificación de manera salarial por parte de la empresa el cual les genera felicidad.			x					x				x	
	51	El incentivo entregado por la empresa es justo y esto me motiva a trabajar con fuerza.				x				x				x	
	52	La empresa estimula a sus trabajadores esto motiva a que se esfuercen a seguir adelante.			x					x				x	
metas	53	Considera que se llega a fin de mes sin problemas y esto genera entusiasmo para empezar el siguiente mes.				x				x				x	
	54	Se ha alcanzado las metas trimestrales generándose mas concentración en el trabajo.			x					x				x	
	55	Las metas establecidas en la empresa son claras y te genera mayor interés para cumplirlas				x				x				x	
	56	Consideras que las metas son alcanzables para que te enfrentes situaciones estresantes.				x				x				x	
reconocimiento	57	En la empresa te has sentido reconocido el cual género en ti entusiasmo a seguir esforzándose más.			x					x				x	
	58	Consideras que se te agradeció por ser leal al trabajo en tiempo de covid que te trajo felicidad.			x					x				x	
	59	En la empresa se reconoce por el sobre esfuerzo laboral produciendo en ti más ánimo para seguir trabajando.			x					x				x	
	60	Cuando es reconocido por su trabajo se siente inspirado a mejorar su actividad laboral				x				x				x	
<b>Dimensión: clima organizacional</b>															
Supervisión	61	Cuando es supervisado en el trabajo crees que el tiempo transcurre rápido.				x				x				x	
	62	Los jefes supervisan energéticamente tu trabajo que te limitan a esforzarte con libertad.				x				x				x	
	63	La supervisión de tus tareas son evaluados por alcanzar con éxito tus retos en el trabajo.				x				x				x	
	64	Consideras que eres supervisado intensamente por tu jefe te provoca perdida de concentración laboral.				x				x				x	
Comunicación	65	Consideras que hay comunicación vertical generándose mayor ánimo para alcanzar la misión de la empresa.			x					x				x	
	66	En la empresa te comunican oportunamente las actividades engorrasas y tu capacidad de resolver problemas se activan				x				x				x	
	67	Existe comunicación en los trabajadores para resolver situaciones difíciles				x				x				x	
	68	Cuando comunicaste un problemas a tu jefe te causó felicidad porque sentiste el apoyo de su parte para resolverlo				x				x				x	
Empoderamiento	69	Cuando te sientes empoderado realizas tus actividades con más energía.			x					x				x	
	70	consideras que su jefe le encomienda nuevas responsabilidades provocando en ti seguridad e inspiración				x				x				x	
	71	La empresa concede autonomía a los empleados para conseguir mayores retos laborales.				x				x				x	
	72	La empresa entrega autoridad a los colaboradores para tomar decisiones frente a los conflictos.				x				x				x	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No Aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Dr. Lupe Esther Graus Cortez

DNI: 07539368

Firma del experto informante  
Especialista en Administración

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EMPLOYEE ENGAGEMENT**

<b>VARIABLE: EMPLOYEE ENGAGEMENT</b>			Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
<b>Dimensión: Vigor</b>			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
ENERGIA	1	Considera que en su trabajo se siente lleno de energía para realizar horas extras			x					x				x	
	2	Realizas tus actividades con energía y eficiencia				x				x				x	
	3	Tu nivel de energía se mantiene durante las horas extras del trabajo											x		
	4	Se considera una persona que entrega toda su energía al equipo para cumplir las actividades aun fuera del tiempo del trabajo.				x				x				x	
Esfuerzo	5	Considera que su esfuerzo recibe retribuciones justas.				x			x				x		
	6	las actividades que realiza con esfuerzo y empeño tienen recompensa.				x			x					x	
	7	El empeño que realiza en el trabajo son retribuidas con algunas bonificaciones				x				x					
	8	Muestra mayor motivación por actividades que son felicitadas.			x					x					
Resiliencia Mental	9	Logra superar con facilidad los retos del trabajo.				x			x						
	10	Los desafíos que se presentan para culminar las metas en el trabajo se afrontan en equipo.				x				x					
	11	Los obstáculos que se presentan son superados para alcanzar el propósito de tu actividades laborales.			x					x					
	12	Las situaciones estresantes que ocurren en el cumplimiento los objetivos se enfrentan de manera adecuada.			x					x					
<b>Dimensión: Dedicación</b>															
Entusiasmo	13	Existe incentivo a los mejores trabajadores haciéndoles llegar una premiación el cual genera mucho entusiasmo.				x				x				x	
	14	Existe bonificación de manera salarial por parte de la empresa el cual les genera felicidad.			x					x				x	
	15	El incentivo entregado por la empresa es justo y esto me motiva a trabajar con fuerza.				x				x				x	
	16	La empresa estimula a sus trabajadores esto motiva a que se esfuercen a seguir adelante.			x					x				x	
Inspiración	17	Considera que se llega a fin de mes sin problemas y esto genera entusiasmo para empezar el siguiente mes.			x				x					x	
	18	Se ha alcanzado las metas trimestrales generándose mayor concentración en el trabajo.			x				x					x	
	19	Las metas establecidas en la empresa son claras y te genera mayor interés para cumplirlas				x				x				x	
	20	Consideras que las metas son alcanzables para que te enfrentes situaciones estresantes.				x				x				x	
Retos por el trabajo	21	En la empresa te has sentido reconocido el cual genera en ti entusiasmo a seguir esforzándose más.			x				x					x	
	22	Consideras que se te agradeció por ser leal al trabajo en tiempo de covid que te trajo felicidad.			x				x					x	
	23	En la empresa se reconoce por el sobre esfuerzo laboral produciendo en ti más ánimo para seguir trabajando.			x				x					x	
	24	Cuando es reconocido por su trabajo se siente inspirado a mejorar su actividad laboral				x				x					
<b>Dimensión: Absorción</b>															
Felicidad	25	Cuando es supervisado en el trabajo crees que el tiempo transcurre rápido.				x								x	
	26	Los jefes supervisan energéticamente tu trabajo que te limitan a esforzarte con libertad.				x				x				x	
	27	La supervisión de tus tareas son evaluados por alcanzar con éxito tus retos en el trabajo.				x				x				x	
	28	Consideras que eres supervisado intensamente por tu jefe te provoca pérdida de concentración laboral.				x				x				x	
Sensación de que el tiempo transcurre rápido	29	Consideras que hay comunicación vertical generándose mayor ánimo para alcanzar la misión de la empresa.			x				x					x	
	30	En la empresa te comunican oportunamente las actividades engorrasas y tu capacidad de resolver problemas se activan				x				x				x	
	31	Existe comunicación en los trabajadores para resolver situaciones difíciles				x				x				x	
	32	Cuando comunicaste un problema a tu jefe te causó felicidad porque sentiste el apoyo de su parte para resolverlo			x					x				x	
Concentración	33	Cuando te sientes empoderado realizas tus actividades con más energía.			x				x					x	
	34	consideras que su jefe le encomienda nuevas responsabilidades provocando en ti seguridad e inspiración			x				x					x	
	35	La empresa concede autonomía a los empleados para conseguir mayores retos laborales.				x				x				x	
	36	La empresa entrega autoridad a los colaboradores para tomar decisiones frente a los conflictos.			x					x				x	

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No Aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanilla

DNI: 08404690

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado 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  
 Ing. Estadístico

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENDIMIENTO**

		VARIABLE: RENDIMIENTO	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad				Sugerencias
			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
		<b>Dimensión: productividad</b>													
espíritu de iniciativa	37	Inicia sus actividades laborales en la empresa con entusiasmo				x				x				x	
	38	Sus nuevas propuestas son escuchadas y son de interés para la aplicación de la misma para la empresa			x				x				x		
	39	Considera que gestiona nuevas ideas para aportar soluciones.				x				x				x	
	40	Resuelve sin dificultad los problemas en el trabajo para emprender nuevas tareas.			x					x				x	
eficiencia	41	Alcanza en cumplir las metas del trabajo con el menor recurso exigiéndose para más productivo.			x				x					x	
	42	Estableces un plan de acción en función a los retos que se presenta en su área de trabajo.			x					x				x	
	43	Su orden de prioridades se cumplen el día haciéndote sentir feliz.				x				x				x	
	44	gestionas las tareas importantes y urgentes superando cualquier dificultad que se presente.				x				x				x	
horas extras	45	Consideras que las sobre horas de trabajo terminas con energía.			x					x				x	
	46	Crees que te pagan justamente por las horas extras.				x				x				x	
	47	Consideras que tus horas extras son trabajos forzados			x					x				x	
	48	Sientes que las horas extras realizas en tus actividades las realizas con mayor concentración.				x				x				x	
		<b>Dimensión: motivación</b>													
incentivos	49	Existe incentivo a los mejores trabajadores haciéndoles llegar una premiación el cual genera mucho entusiasmo.				x				x				x	
	50	Existe bonificación de manera salarial por parte de la empresa el cual les genera felicidad.				x				x				x	
	51	El incentivo entregado por la empresa es justo y esto me motiva a trabajar con fuerza.				x				x				x	
	52	La empresa estimula a sus trabajadores esto motiva a que se esfuercen a seguir adelante.				x				x				x	
metas	53	Considera que se llega a fin de mes sin problemas y esto genera entusiasmo para empezar el siguiente mes.			x					x				x	
	54	Se ha alcanzado las metas trimestrales generándote mas concentración en el trabajo.				x				x				x	
	55	Las metas establecidas en la empresa son claras y te genera mayor interés para cumplirlas				x				x				x	
	56	Consideras que las metas son alcanzables para que te enfrentes situaciones estresantes.			x					x				x	
reconocimiento	57	En la empresa te has sentido reconocido el cual género en ti entusiasmo a seguir esforzándote más.			x					x				x	
	58	Consideras que se te agradeció por ser leal al trabajo en tiempo de covid que te trajo felicidad.			x					x				x	
	59	En la empresa se reconoce por el sobre esfuerzo laboral produciendo en ti más ánimo para seguir trabajando.				x				x				x	
	60	Cuando es reconocido por su trabajo se siente inspirado a mejorar su actividad laboral			x					x				x	
		<b>Dimensión: clima organizacional</b>													
Supervisión	61	Cuando es supervisado en el trabajo crees que el tiempo transcurre rápido.				x				x				x	
	62	Los jefes supervisan energéticamente tu trabajo que te limitan a esforzarte con libertad.			x					x				x	
	63	La supervisión de tus tareas son evaluados por alcanzar con éxito tus retos en el trabajo.				x				x				x	
	64	Consideras que eres supervisado intensamente por tu jefe te provoca perdida de concentración laboral.			x					x				x	
Comunicación	65	Consideras que hay comunicación vertical generándote mayor ánimo para alcanzar la misión de la empresa.				x				x				x	
	66	En la empresa te comunican oportunamente las actividades engorrasas y tu capacidad de resolver problemas se activan			x					x				x	
	67	Existe comunicación en los trabajadores para resolver situaciones difíciles				x				x				x	
	68	Cuando comunicaste un problemas a tu jefe te causó felicidad porque sentiste el apoyo de su parte para resolverlo				x				x				x	
Empoderamiento	69	Cuando te sientes empoderado realizas tus actividades con más energía.			x					x				x	
	70	consideras que su jefe le encomienda nuevas responsabilidades provocando en ti seguridad e inspiración				x				x				x	
	71	La empresa concede autonomía a los empleados para conseguir mayores retos laborales.			x					x				x	
	72	La empresa entrega autoridad a los colaboradores para tomar decisiones frente a los conflictos.				x				x				x	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No Aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanilla

DNI: 08404690

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado 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  
Ing. Estadístico

## Anexo 6 Resultado de Encuesta

Dimensione	D1													D2										D3										TOTAL V2						
	I1				I2				I3					TOTAL D1	I1				I2				I3		TOTAL D2	I1			I2			I3				TOTAL D3				
	V2D11P1	V2D11P2	V2D11P3	V2D11P4	V2D11P5	V2D11P6	V2D11P7	V2D11P8	V2D13P9	V2D13P10	V2D13P11	V2D13P12	V2D21P13		V2D21P14	V2D21P15	V2D21P16	V2D21P17	V2D21P18	V2D21P19	V2D21P20	V2D23P21	V2D23P22	V2D23P23		V2D23P24	V2D31P25	V2D31P26	V2D31P27	V2D31P28	V2D31P29	V2D31P30	V2D31P31		V2D31P32		V2D31P33	V2D31P34	V2D31P35	V2D31P36
N°																																								
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	55	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	57	3	3	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	46	158
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	180
3	5	3	4	4	4	5	5	4	1	1	4	3	43	4	3	3	3	5	4	5	3	3	1	3	42	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	52	137
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	50	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	50	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	43	143	
5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	1	1	33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	40	112	
6	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	40	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	40	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	39	119	
7	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	56	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	54	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	53	163	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	46	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	44	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	44	134	
9	4	3	3	3	3	3	4	4	5	1	4	5	42	3	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	38	4	1	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	36	116
10	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	1	45	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	48	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	43	136	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	41	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	34	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	44	119	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	1	49	1	1	1	3	5	5	5	1	5	3	1	36	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	48	133	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	50	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	163	
14	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	46	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	41	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	42	129		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	108	
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	41	1	1	4	4	5	5	5	4	3	3	4	42	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	42	125	
17	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	110	
18	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	42	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	5	44	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41	127
19	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	50	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	44	152
20	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	5	4	44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	39	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	40	123	
21	4	3	4	5	4	4	4	4	4	1	3	3	43	3	1	1	1	3	4	3	3	3	1	1	29	3	5	3	4	1	1	4	1	5	1	1	1	30	102	
22	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	3	38	1	1	3	3	3	3	4	3	1	1	4	30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38	106	
23	3	3	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3	44	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	40	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	43	127	
24	4	3	3	4	4	3	5	5	5	1	3	3	43	1	1	1	1	5	5	4	3	3	3	3	33	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	40	116		
25	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	53	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	53	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	53	159	
26	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	50	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	38	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	33	121	
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	46	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	38	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	39	123		
28	5	3	4	5	5	3	5	3	3	5	1	5	47	3	4	4	3	3	4	5	3	4	5	1	43	4	1	3	3	5	3	3	5	4	3	4	41	131		
29	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	47	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	57	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	52	156	
30	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	39	117	
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	145	

# Anexo 7 Captura del formulario virtual aplicado al trabajador para la toma de datos

Cuestionario para medir el engagement y rendimiento laboral

Preguntas Respuestas 31 Configuración

31 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

1. Considera que en su trabajo se s... energía para realizar horas extras

< 2 04 73 >

1. Considera que en su trabajo se siente lleno de energía para realizar horas extras

Opciones de visualización

- Siempre  
11 respuestas
- Casi nunca  
8 respuestas
- Algunas veces  
7 respuestas
- Regularmente

Anexo 9. Evidencia del objeto de estudio

