



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de
Chiclayo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Delgado Mendoza, Derly Guisela (orcid.org/0000-0002-1965-9185)

Vivanco Cardenas, Sheyla Margarita (orcid.org/0000-0001-7259-4969)

ASESORA:

Mg. Loa Navarro, Erika (orcid.org/0000-0001-6986-0154)

LÍNEA INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico mi tesis con todo mi amor y cariño. A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa. Con mucho cariño principalmente a mis padres; José y Rosa María que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá, por darme una carrera profesional para mi futuro y por creer en mí siempre. A pesar de los momentos difíciles siempre ha estado presente tu apoyo constante y todo su amor. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Derly Delgado

A mis apreciados padres Mónica y Adalberto, por guiarme y ser mis referentes a lo largo de mi vida por todo su amor y anhelar siempre lo mejor para mi A mi hermana María, por su paciencia y apoyo incondicional. A mi abuelita Marina y mi tía Mariela por los valores inculcados. A todos ellos que han contribuido a la consecución de este logro les dedico el presente trabajo con todo mi corazón que sin ustedes no lo habría logrado.

Sheyla Vivanco

Agradecimiento

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis. Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida, agradezco a mi asesora de tesis por la orientación y ayuda.

Derly Delgado

A Dios por mi vida y bendecirme para poder cumplir mis metas trazadas y brindarme una familia maravillosa que me ha enseñado ejemplos de superación, humildad y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que tengo, a mi asesora por los conocimientos brindados.

Sheyla Vivanco

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1: Resultados de validadores expertos	13
Tabla 2: Nivel de engagement	16
Tabla 3: Nivel de desempeño laboral	17
Tabla 4: Prueba de normalidad	18
Tabla 5: Relación entre engagement y desempeño laboral	19
Tabla 6: Relación entre vigor y desempeño laboral	20
Tabla 7: Relación entre dedicación y desempeño laboral	21
Tabla 8: Relación entre absorción y desempeño laboral	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar relación entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional; así mismo, como contamos con una población accesible, se tomó a 35 colaboradores de Tiendas Efe. Como técnica se implementó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue estructurado en escalas Likert. Como resultados de la variable engagement, el 37% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, dado que no se sienten muy comprometidos ni entusiasmados por alcanzar los objetivos plasmados por la empresa. Por otro lado, en lo que se refiere a la variable desempeño laboral, el 43% se encuentra en un nivel medio, ya que no suelen recibir capacitaciones constantes que les permita potenciar sus habilidades y no reciben reconocimientos en relación a sus logros alcanzados. Finalmente, se llegó a concluir que, tras aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre engagement y desempeño laboral de 0,849 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad de colaboradores.

Palabras clave: Coaching empresarial, desempeño laboral, motivación.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between commitment and work performance in Efe Stores in the city of Chiclayo, 2022. The design was non-experimental, cross-sectional and correlational; likewise, as a population, 35 employees of Efe Stores were taken, and since they had an accessible population, no type of demonstration was carried out. The survey was implemented as a technique and the questionnaire as an instrument, which was structured in Likert scales. As a result of the engagement variable, 37% of the collaborators are at a medium level, since they do not feel very committed or enthusiastic about achieving the objectives set by the company. On the other hand, regarding the job performance variable, 43% are at a medium level, since they do not usually receive constant training that allows them to enhance their skills and do not obtain recognition in relation to their achievements. Finally, it was concluded that, after applying Pearson's coefficient of similarities, there is a considerable positive relationship between engagement and work performance of 0.849, being significant with $p < 0.05$ and N the number of collaborators.

Keywords: Business coaching, job performance, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas de hoy en día se enfocan en ser competitivas en el mercado ofreciendo los mejores productos a un buen precio, sin embargo, eso ya no es suficiente. El talento humano se ha convertido en el principal activo de todo negocio, dado que son los colaboradores, quienes, mediante su esfuerzo y dedicación, contribuyen al crecimiento organizacional. Sin embargo, generar compromiso en el personal es un gran reto, puesto que no siempre alcanzan las metas empresariales debido a que se sienten insatisfechos e incluso agotados.

Monsalve et al. (2021) evidenció que para que los colaboradores se sientan comprometidos a llevar a cabo sus actividades, deben de encontrar un vínculo afectivo entre su trabajo con el compromiso. Esto se debe a que en su entorno suelen enfrentar diversas situaciones cambiantes, en la que su calidad de vida (a nivel físico y psicológico) puede verse afectada por una serie de retos o dificultades y provoque su ausencia en sus puestos de trabajo. Ante esa deficiencia, nace el engagement, en la que el personal adopta nuevas actitudes que le permitan identificarse con los objetivos institucionales y a la vez su permanencia sea por largos periodos de tiempo. En pocas palabras, la organización será más competitiva si el capital humano se siente altamente comprometido.

A nivel mundial, en Pakistán, Mahmoud et al. (2020) en su análisis en el sector bancaria. Se evidencio en algunas situaciones, tuvieron que lidiar con sobrecargas laborales, encomendado por los jefes, sin tener en cuenta sus necesidades ocasionando que se sientan estresados y agotados, afectando su estado psicológico. También no reciben incentivos ni premiaciones que los hagan sentir motivados a seguir cumpliendo con sus funciones, lo que ocasiona que no tengan aspiraciones a cumplir con las metas antes del tiempo establecido. Así mismo, se determinó que el compromiso influye de manera directa en el estado emocional y psicológico de los trabajadores, por tanto, el área de recursos humanos debe de priorizar las necesidades del personal con el propósito de construir una fuente de ventaja altamente competitiva y se encuentren con un estado de salud bueno, tanto física como psicológico.

El impacto del engagement es tan alto que genera cambios positivos en el crecimiento individual de los trabajadores, en España, Monje et al. (2021) en su estudio entre países, diagnosticó que el personal que posee un alto compromiso se

siente empoderado, asume responsabilidades y tiene un mejor rendimiento en sus actividades. Así mismo, al aportar resultados a la organización, disminuirán las probabilidades que abandonen la empresa y acudan a la competencia.

A nivel nacional, Arias (2021) en su estudio realizado a analistas del sector financiero en Arequipa, argumentó que el 30.8% de los trabajadores muestran un nivel bajo de compromiso, ocasionando que se sientan desmotivados, con baja energía mental y física, falta de compromiso con las metas establecidas por la gerencia, los colaboradores no han tenido muchas ganas por seguir cumpliendo con sus tareas, debido a que no se sienten a gusto y se muestran insatisfechos con su entorno laboral. El rendimiento de los trabajadores no fue el más óptimo, dado que no reciben capacitaciones progresivas que ayuden maximizar sus habilidades técnicas y blandas.

Sin embargo, en Lima, Charry y Solórsano (2021) en su evaluación de niveles de engagement a una entidad castrense de servidores públicos (civiles y militares), en su diagnóstico, mediante el modelo de UWES-17, indicaron en sus cuestionarios que el 76% se obtiene en vigor, el 89% en dedicación y 49% en absorción. Así mismo concluyeron que el personal tiende a mostrar un nivel alto de engagement, los trabajadores manifiestan emociones positivas como el entusiasmo, orgullo e involucramiento en sus actividades contribuyendo a su rendimiento laboral.

En la actualidad, Tiendas Efe es una compañía peruana que se dedica principalmente a comercializar equipos electrodomésticos, cómputo y dispositivos en general con el principal propósito de mejorar la calidad de vida de las familias peruanas ofreciéndoles los mejores productos y servicios con un financiamiento accesible. Ballesteros (2019) manifestó que el trabajador labora más por obligación que por sentirse comprometido, al no promoverse una comunicación basada en la confianza, genera dificultades para crear equipos de trabajo con los demás miembros de la empresa.

De acuerdo con la problemática expuesta anteriormente, el problema general se formuló ¿Qué relación existe entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022? Así mismo, tenemos como problemas específicos ¿Qué relación existe entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022? ¿Qué relación existe entre dedicación y desempeño

laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022? ¿Qué relación existe entre absorción y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022?

En cuanto a la justificación teórica respecto al presente estudio sustentado por conceptos y teorías que argumentan la importancia del engagement y desempeño laboral, ya que, si las empresas anhelan competir en el mercado, tienen que contar con una fuente competitiva altamente comprometidos y entusiasmados, de manera que repercuta positivamente en su desempeño ante sus actividades. Además, los resultados que se obtuvieron de los instrumentos podrán ser tomados como referencia para próximas investigaciones correlacionales. En la justificación práctica se busca contar con colaboradores comprometidos con los resultados empresariales de Tiendas Efe, no solo tendrán un mejor rendimiento, sino también se sentirán felices y entusiastas, aumentando su permanencia en la empresa y ahorrándole costos en contratación de nuevo personal. En cuanto a la justificación social, el personal de Tiendas Efe, mediante las recomendaciones planteadas en este estudio, podrá priorizar las necesidades de sus colaboradores, de tal forma que muestren cordialidad a los clientes y ofrezcan un mejor servicio a la sociedad. En la justificación metodológica, los instrumentos fueron contruidos acorde al marco teórico de engagement y desempeño laboral, en el que se plantearon una serie de ítems para cumplir los objetivos del estudio.

Se formuló los objetivos de la siguiente manera: como objetivo general determinar relación entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022. En cuando a los objetivos específicos: Determinar la relación entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022. Determinar la relación entre dedicación y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022. Determinar la relación entre absorción y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Las hipótesis se plasmaron de la siguiente manera: como hipótesis general existe relación significativa entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022. En cuanto a las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022. Existe relación significativa entre dedicación y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022. Existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los trabajos previos, en el contexto internacional, Veloz (2020) planteó en su tesis como objetivo realizar una medición del engagement de los trabajadores. El tipo de investigación fue cuantitativo con una muestra de 14 colaboradores. Sus resultados revelaron que el 64% de los encuestados poseen un nivel alto de absorción, lo que muestra que se sienten inmersos en su trabajo, y están muy concentrados, que no dejarán sus actividades incompletas por más dificultades que se les presente. Se concluyó que los colaboradores están comprometidos y entusiastas con cada de una de las tareas que se les delega, además, suelen mostrar un alto grado de concentración en sus puestos de trabajo.

Del mismo modo, Juyumaya (2018) en su estudio tuvo como objetivo medir el grado de asociación entre el engagement con el rendimiento del personal. El tipo fue correlacional y la muestra de 255 personas. Sus encuestas indican que hay una relación moderada directa entre la dimensión absorción y rendimiento del personal con un coeficiente de 0,840 y a la misma vez significativa con un $p < 0,05$. Terminaron concluyendo que mantener a los colaboradores comprometidos contribuyen a que den su máximo esfuerzo ante cada una de sus funciones, además, genera que se encuentren satisfechos.

De forma similar, Rahimi & Rostami (2018) plantearon en su investigación como objetivo hallar los efectos del engagement en el rendimiento del personal. El tipo fue cuantitativo con una muestra de 80 trabajadores. Sus resultados revelaron que hay una relación directa y positiva entre engagement y desempeño del personal, debido a que se obtuvo un coeficiente de 0,728 y a la vez significativa con un $p < 0,05$. Se concluye que los colaboradores que poseen un alto engagement tienden a cumplir con los objetivos organizacionales, además, que muestran un mejor estado emocional en su ambiente de trabajo.

Gil et al. (2020) en su investigación propuso demostrar cómo el engagement funciona como mediador entre los recursos con el rendimiento del colaborador. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 319 colaboradores. Como resultados obtuvo que el engagement tiene una relación directa y positiva de 0,59 con el desempeño del colaborador, lo que indica que el rendimiento depende gran parte de qué tan comprometidos se sientan con la organización. Llegó a concluir que esta investigación proporciona una clara evidencia que los colaboradores deben

desarrollar su compromiso para que su rendimiento sea óptimo y aporten al desarrollo organizacional.

Vásquez et al. (2021) en su estudio pretendió corroborar si el engagement se relaciona directamente con el desempeño del colaborador. El tipo fue cuantitativo y la muestra fue de 201 trabajadores. Entre sus resultados obtuvo que el engagement se relaciona positivamente con el desempeño laboral con un coeficiente de 0,47 siendo significativa con un $p < 0,05$. Finalizó concluyendo que los resultados estadísticos reflejan que, si la organización anhela ser más competitiva, debe de realizar mejoras en sus colaboradores, como desarrollar habilidades de liderazgo y compromiso, de tal forma que se genere un ambiente laboral positivo.

También, Eliseo (2020) en su estudio tuvo como propósito demostrar si el engagement genera cambios en la motivación del personal en una empresa mexicana. El tipo de estudio fue correlacional y la población de 100 trabajadores. Los resultados evidenciaron que el 80% de los encuestados reciben logros por cada tarea que termina satisfactoriamente, causando que se sientan respetados y valorados por la organización. Terminó concluyendo que los niveles de compromiso generan grandes cambios en la motivación del personal, ocasionando que los colaboradores se sientan incentivados a cumplir con cada una de las actividades que se les encomienda en su centro de trabajo.

Lupano y Waisman (2019) en su investigación estableció como objetivo demostrar si la satisfacción de los colaboradores se debe al grado de engagement. El tipo de investigación fue correlacional y 38 personas fue la población de una empresa de argentina. Sus encuestas indicaron que el 23.08% de los colaboradores afirman que la entrega de reconocimientos, por parte del área de recursos humanos, les genera un alto compromiso ante los objetivos organizacionales. Llegaron a concluir que las personas con alto engagement consideran su trabajo como algo motivador, presentan mayor entusiasmo y orgullo al conseguir logros individuales y organizacionales, por tanto, se sienten más satisfechos.

En el contexto nacional, Manrique (2021) en su investigación cuyo objetivo fue hallar si el desempeño del personal mejora con el engagement. El tipo de investigación fue correlacional y 53 trabajadores fue la población de una empresa de lima. Sus cuestionarios indicaron que la dimensión vigor se relaciona moderadamente y significativamente con desempeño laboral, ya que se obtuvo un

coeficiente de 0,731 y un $p < 0,05$. Terminó concluyendo que el desempeño laboral tiende a incrementar cuando los colaboradores se sienten comprometidos con la organización, además, que mejora su estado psicológico y muestran altos niveles de energía.

Cajas et al. (2020) en su artículo propuso medir el impacto del Engagement en el rendimiento. El tipo de investigación fue correlacional y la muestra estuvo constituida por 298 personas. Entre sus resultados obtuvo que la dimensión vigor se relaciona con el rendimiento en un 0,127 con un p-valor de 0,29 lo cual indica una correlación positiva baja pero no significativa. Llegó a la conclusión que las habilidades que requiere el engagement no precisamente se relacionan con el rendimiento, lo que puede originar que las persona no se sienten comprometidas con sus actividades.

Villacorta y Agüero (2021) planteó en su tesis como objetivo medir el impacto que tiene el engagement en el rendimiento del personal en una empresa de Cuzco. El tipo de investigación fue correlacional con una muestra de 60 colaboradores. Sus resultados revelaron que la dimensión dedicación posee una relación positiva débil con desempeño laboral, dado que se obtuvo un coeficiente de 0,169 y a la vez significativa con un $p < 0,05$. Llegó a concluir que los trabajadores poseen un rendimiento óptimo ya que trabajan en equipo y mantienen una comunicación transparente con los demás miembros de la empresa.

En el contexto local, Bazán y Chanamé (2022) en su estudio tuvo como finalidad calcular la relación entre engagement y desempeño laboral. El tipo de investigación fue correlacional y la muestra de 70 colaboradores. Al encuestar encontraron que el engagement se relaciona positivamente y significativamente con el desempeño laboral, debido a que se halló un coeficiente de Pearson de 0,757 con un $p < 0,05$. Llegaron a concluir que los trabajadores muestran ser energéticos y poseen una resistencia mental, pero no se sienten entusiasmados con sus actividades, lo cual afecta directamente a su compromiso con la institución.

Ruiz et al. (2020) en su investigación cuyo objetivo fue medir el impacto del engagement en el rendimiento del colaborador. El tipo fue correlacional y 35 se fue la población. Sus cuestionarios indicaron que existe una relación significativa considerable entre engagement con el rendimiento del colaborador, debido a que se obtuvo un coeficiente de 0,839 con un $p < 0,05$. Finalizó concluyendo que el

compromiso del trabajador está en un nivel medio, lo que ha provocado que muestren una baja energía y no tengan una actitud positiva ante cualquier situación que pueda acontecer.

En cuanto a las bases teóricas, respecto a engagement, Rosado et al. (2020) indicó que el engagement consiste en el estado psicológico positivo que poseen los colaboradores ante sus funciones laborales, además, cuentan con altos niveles de energía y compromiso para asumir nuevos retos y alcanzar los objetivos empresariales. Así mismo, Pujol (2018) sostuvo que el engagement se centra en el compromiso y estado mental en el que se halla el colaborador, así mismo, se encuentra asociado con la satisfacción en el trabajo y está caracterizado por la energía, entusiasmo y concentración. Además, Gomez et al. (2019) afirmó que el engagement se creó con la finalidad de que las personas tengan más implicación en su desempeño. El compromiso, implicancia y entrega total de los empleados hacia su trabajo, en el que se encuentran en un estado positivo y procuran siempre en hacer mejor las tareas que se les encomiendan.

La teoría que sustentó el engagement fue de la demanda y recursos laborales, Sánchez (2020) señaló que esta teoría se centra en explicar el desgaste psicológico de los colaboradores ante sus tareas laborales. Principalmente se centra en dos factores: los recursos laborales (motivacionales) y demandas organizacionales (estresores).

Mora y Mariscal (2019) señalaron que los recursos son aquellos defensores que hacen frente a las sobrecargas laborales, tales como el desgaste físico y psicológico, que es generado por las rutinas laborales. Así mismo, Sánchez (2020) afirmó que estos elementos actúan como agentes motivadores para que los trabajadores se encuentren satisfechos ante sus necesidades primarias, tales como: la autonomía, el desarrollo personal y las relaciones interpersonales.

En lo que respecta a las demandas, son los componentes con carga negativa que originan el estrés laboral, y que impactan al estado emocional de los trabajadores causando fatiga, agotamiento y bajos niveles de energía. Estas deficiencias suelen ser dañinas para la organización, puesto que, si el personal se encuentra realizando sus tareas de forma excesiva, podrían terminar abandonando sus centros de labores y se tendría que solventar los gastos que demanda el reclutamiento de nuevo personal (Sánchez, 2020).

El propósito inicial de esta teoría fue que los trabajadores cuenten con óptimas condiciones laborales y se puedan ejercer medidas preventivas que alteren su estado físico y psicológico. Así mismo, el área de recursos humanos podrá conocer las necesidades de los colaboradores, con la finalidad que se evite la rotación y se retengan a los talentos de la organización. Además, contar con un personal saludable, refleja el buen clima organizacional hacia el mercado y tendrá una mejor repercusión ante los principales competidores (Rosa y Del Águila, 2020).

Las dimensiones de engagement, Rosado et al. (2020) afirma que el engagement está conformado por tres dimensiones basadas en el modelo UWES de Salanova y Shaufeli, las cuales son:

El vigor es el grado energético y persistencia mental que tienen los trabajadores al momento que desempeñan cada una de sus funciones. Además, tienen la capacidad de resolver cualquier conflicto que se les presente, dado que dan su máximo esfuerzo y disponen de las habilidades necesarias (Rosado et al. 2020).

La dedicación consiste en el entusiasmo, inspiración y orgullo que tienen los trabajadores durante sus jornadas laborales. Así mismo, se sienten motivados por los retos y desafíos que puedan ocurrir y sentirse orgullosos por las labores que se les delegan (Rosado et al., 2020).

La absorción son los niveles de concentración y enfoque que mantiene el personal en sus áreas de trabajo. En este punto, los colaboradores son felices con las tareas que se les brinda, y disfrutan tanto lo que hacen que les resulta complicado abandonar una actividad sin haberla culminado satisfactoriamente (Rosado et al., 2020).

Según Viveros y Fierro (2020), el engagement es la vinculación psicológica, con características positivas del individuo, es la competencia del propio sujeto por cumplir su rol designado, iniciativa personal y la auto eficacia profesional.

Referente al desempeño laboral, Bayón (2019) señaló que el desempeño laboral es el comportamiento que tienen los colaboradores en sus puestos de trabajo, en el que, mediante sus habilidades técnicas y blandas, contribuyen al crecimiento de la organización. En este mismo sentido, Krijgsheld et al. (2022) afirmó que el desempeño laboral es el resultado efectivo que se da durante el proceso de trabajo tanto a nivel individual u organizacional para conseguir fines comerciales. En

relación a lo anterior, Yang et al. (2021) indicó que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos y actitudes que poseen los colaboradores para contribuir al logro de las metas empresariales en determinados tiempos.

La teoría en la que centra el desempeño laboral es la de las necesidades de Maslow, Napolitano (2018) indicó que los colaboradores tienden a mostrar un mejor rendimiento, cuando sus necesidades llegan a ser satisfechas, las cuales se encuentran organizadas en una jerarquía y son las siguientes:

Las necesidades fisiológicas son aquellas que se encuentran asociadas a la supervivencia del colaborador, por tanto, son las primeras que deben satisfacerse y pueden cambiar constantemente (Napolitano, 2018).

Las necesidades de seguridad son internas o físicas las cuales apuntan a proteger la salud y seguridad de los trabajadores, incluyendo dentro de estas la estabilidad laboral, estabilidad corporativa, prevención de enfermedades, mitigación de riesgos. Muy a menudo, se asocian con un deseo de protección y tranquilidad (Napolitano, 2018).

Las necesidades sociales están relacionadas con el sentimiento de pertenencia a un grupo seleccionado, y los empleados buscan la aceptación de los demás por amistad y afecto. En este punto, los empleados intentan formar un equipo de trabajo que les ayude a alcanzar los objetivos de su empresa (Napolitano, 2018).

Las necesidades de estima están ubicadas en el penúltimo nivel, y el propósito de los empleados es ser reconocidos por los demás y aumentar su autoestima. También promueve el respeto, la confianza y el éxito (Napolitano, 2018).

Las necesidades de autorrealización son relevantes para los empleados que quieren perfeccionar sus habilidades y seguir creciendo profesionalmente. Además, se calman y tratan de liberar todo tipo de tensiones que afectan su estado mental (Napolitano, 2018).

Las dimensiones de desempeño laboral, según Bayón (2019) el desempeño laboral estuvo constituido por las siguientes dimensiones:

El crecimiento es la forma de cómo los trabajadores se desarrollan dentro de la organización y tienen aspiraciones de seguir ascendiendo profesionalmente. Para ello, reciben una serie de capacitaciones con la finalidad que terminen sus tareas en el menor tiempo posible. Así mismo, dentro de las principales habilidades para crecer

en el trabajo son: iniciativa, aporte de ideas y adaptabilidad a los cambios (Bayón, 2019).

Las relaciones es la manera en la que los colaboradores logran comunicarse con sus demás compañeros y con sus superiores. Las relaciones interpersonales contribuyen a que se formen equipos de trabajo y se construyan lazos de confianza para acelerar los resultados esperados por la organización (Bayón, 2019).

El reconocimiento son las recompensas que reciben los trabajadores en relación a los logros alcanzados en cada uno de sus puestos. Dentro de los principales reconocimientos que se suelen implementar son las remuneraciones económicas y las premiaciones, con la finalidad que se sientan valorados y su permanencia en la empresa sea por largos periodos (Bayón, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica o pura, según Delgado (2021) se enfoca principalmente en la literatura y su único fin es incrementar los conocimientos científicos sin la necesidad de realizar algún tipo de implementación o ejecución.

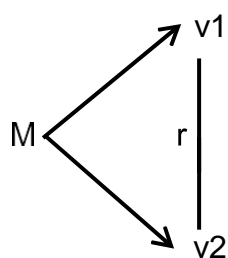
El enfoque de este estudio fue cuantitativo, tal como lo manifestó Sánchez (2019) consiste en utilizar la recolección y análisis de datos mediante técnicas estadísticas para probar hipótesis, además, su propósito principal es medir las variables mediante la implementación de instrumentos a una cantidad de sujetos.

El nivel de investigación fue correlacional, Arias et al. (2020) expusieron que mide el grado de asociación entre las variables, en este caso, se pretende determinar la relación entre engagement y desempeño laboral.

El método de investigación realizado fue el hipotético deductivo, partiendo de la idea general y la observación del fenómeno estudiado, formulándose hipótesis que permitan brindar la explicación del mismo, para posterior dar nuevas conclusiones y predicciones empíricas (Sánchez, 2021)

El diseño de la investigación fue no experimental transversal Stone y Rosopa (2020) afirmaron que el diseño de investigación fue no experimental ya que no se manipularon las variables ni se realizaron variaciones intencionales, solo se estudiaron los fenómenos en su estado natural. Asimismo, transversal porque que se recopilaron datos en un solo momento con el fin de analizar las variables.

Diseño de investigación:



Dónde:

M Es la muestra de estudio

v1 Es la medición de engagement

r Es el coeficiente de correlación entre las dos variables

v2 Es la medición de desempeño laboral

3.2. Variables y operacionalización

La definición conceptual de la variable independiente engagement, según Rosado et al. (2020) consistió en el estado psicológico positivo que poseen los colaboradores ante sus funciones laborales, además, cuentan con altos niveles de energía y compromiso para asumir nuevos retos y alcanzar los objetivos empresariales. Además, menciona la definición operacional de engagement conformado por tres dimensiones basadas en el modelo UWES de Salanova y Shaufeli las cuales son: vigor, dedicación y absorción.

Indicadores de engagement: Vigor (energía, periodo, ganas, persistente y vigoroso), dedicación (retador, inspiración, entusiasmo, orgullo y significado) y absorción (percibir, tiempo, llevar, inmerso y feliz) (Rosado et al., 2020).

La definición conceptual de la variables dependiente desempeño laboral, Bayón (2019) define que es el comportamiento que tienen los colaboradores en sus puestos de trabajo, en el que, mediante sus habilidades técnicas y blandas, contribuyen al crecimiento de la organización. También manifiesto la definición operacional de desempeño laboral constituido por las siguientes tres dimensiones como crecimiento, relaciones y reconocimiento.

Indicadores de desempeño laboral: Crecimiento (aspiración, capacitación, iniciativa, ideas y adaptabilidad), relaciones (compañeros, superiores, equipos y confianza) y reconocimiento (remuneraciones, premiaciones y valorado) (Bayón, 2019).

Escala de medición: Escalas de Likert con cinco categorías de respuesta.

En anexos se considera la tabla de operacionalización de variables, ubicada en anexo 02.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Robles (2019), indicó que la población se enfoca al conjunto de elementos que se desea estudiar y a la vez poseen rasgos y características en común. Así mismo, la población estuvo conformada por 35 colaboradores de Tiendas Efe.

Como criterios de inclusión tenemos a los colaboradores de Tiendas Efe.

Como criterios de exclusión, no se realizaron exclusiones ya que se tomó en cuenta a toda la población

Respecto a la muestra se consideró a los 35 colaboradores de Tiendas Efe empleándose la muestra de tipo censal. Así mismo, Mucha et al. (2021) sostuvieron que la muestra es el subconjunto de la población, quienes son partícipes en la recolección de datos, y debe ser representativa, siendo la muestra de tipo censal.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se implementó fue la encuesta, Story y Tait (2019) señalan que la encuesta es una técnica que proporciona una orientación más específica a los investigadores, dado que se recolecta información transparente mediante una serie de preguntas para recolectar resultados los más confiables posibles y mida lo que tenga que medir.

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, Ikart (2019) lo definió como un documento conformado por una serie de premisas en el que se encuentra información relevante acorde a los objetivos de la investigación, manteniendo la claridad y redacción para facilitar las respuestas de los sujetos que fueron tomados como muestra.

Así mismo, el cuestionario estuvo diseñado con escalas de Likert. Según Taherdoost (2019) afirmó que las escalas de Likert son una serie de ítems las cuales se les plantea a los sujetos para medir su grado de respuestas con valores numéricos.

En cuanto a la validez del instrumento, se dio mediante el juicio de expertos, Bernal et al. (2020) indicó que la validez consiste en la evaluación del contenido de un determinado instrumento y que mida lo que tenga que medir sin perder la objetividad del estudio, y se da mediante las opiniones de profesionales especialistas en una materia específica. Así mismo, la validez del cuestionario se dio mediante tres expertos en engagement y desempeño laboral, y se puede visualizar en la siguiente tabla y en los anexos correspondientes.

Tabla 1

Resultados de validadores expertos

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Navarro De Bernaola Carmen	Aplicable
Dra. Villamares Hernández Erika	Aplicable
Mg. Loa Navarro Erika	Aplicable

Referente a la confiabilidad del cuestionario, se realizó a través del alfa de Cronbach, Schrepp (2020) sostuvieron que el alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la fiabilidad y consistencia interna del instrumento, y dicho resultado, oscila entre cero y uno. Del mismo modo, se utilizó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del cuestionario, en el cual se obtuvo un coeficiente de 0,791 correspondiente a engagement y 0,803 referente a desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

Según Hernandez y Duana (2020) argumentaron que, en el desarrollo de una investigación científica, es necesario considerar los elementos que representan los pasos a seguir para concluir un estudio.

Para el desarrollo de esta investigación, se procedió a solicitar la autorización correspondiente al gerente de la empresa, luego de obtener el permiso, se recolectó la información, principalmente la aplicación del cuestionario, se usó papel y lapicero, de forma voluntaria e individual. Una vez obtenida la información, se realizó el análisis de datos, se recabó información de libros, tesis y revistas en base de datos, y finalmente, se redactó el informe. Así mismo, el procedimiento para la creación del instrumento fue de la siguiente manera:

Se elaboraron los instrumentos acordes a las variables de estudio.

Se validaron los cuestionarios por tres expertos al tema de investigación.

Los cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores de Tiendas Efe.

Los resultados recolectados fueron procesados y analizados en programas como Excel y SPSS.

Se contrastaron las hipótesis planteadas al inicio de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos que se aplicaron en esta tesis fueron los siguientes:

La estadística descriptiva es la que describe un conjunto de datos de forma organizada y resumida para clasificar la información que se obtiene de una determinada población tras la aplicación de los instrumentos. Para su análisis, se utilizaron tablas y figuras en donde se sintetizó la información numérica de los encuestados (Álvarez y Barreda, 2020).

La estadística inferencial se refiere al análisis de datos que se obtiene de una cantidad de sujetos para luego poder plantear predicciones o inferencias. Su propósito principal es contrastar hipótesis y llegar a una conclusión, en este caso, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para corroborar si el engagement se relaciona con el desempeño laboral (Veiga et al., 2020).

3.7. Aspectos éticos

Espinoza y Calva (2020) afirmaron que la ética es un favor relevante en cualquier tipo de investigación que se lleve a cabo y regula el comportamiento de cada persona en determinado contexto. Así mismo, los aspectos éticos que han sido tomados en esta investigación fueron los siguientes:

Respeto: Los sujetos que fueron involucrados en esta investigación se le informó a detalle su participación, y sus aportes fueron considerados de forma confidencial, respetando su privacidad ante la aplicación de los instrumentos (Espinoza y Calva, 2020).

Beneficencia: Las personas que fueron partícipes en el proceso de recolección de datos actuaron por voluntad propia, de tal forma que cada una de sus opiniones no alteren la objetividad del presente estudio (Espinoza y Calva, 2020).

Justicia: A cada uno de los sujetos se les brindó un trato equitativo e igualitario, considerando cada una de sus respuestas para el beneficio de la investigación. Así mismo, se les informó que sus colaboraciones fueron para objetivos estrictamente académicos (Espinoza y Calva, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Nivel de engagement

Nivel	Variable		Dimensiones					
	Engagement		Vigor		Dedicación		Absorción	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Alto	6	17%	8	23%	4	11%	7	20%
Alto	7	20%	12	34%	6	17%	4	11%
Medio	13	37%	7	20%	11	31%	10	29%
Bajo	8	23%	6	17%	12	34%	13	37%
Muy Bajo	1	3%	2	6%	2	6%	1	3%
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%

Nota. Tal y como se puede apreciar en la Tabla 2, en cuanto a la variable engagement, el 37% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, dado que no se sienten muy comprometidos ni entusiasmados por alcanzar los objetivos plasmados por la empresa. En lo que respecta a la dimensión vigor, el 34% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto, puesto que, cuando cumplen sus labores, lo hacen con bastante energía, mucha persistencia mental y con las ganas suficientes de querer seguir aportando valor a la empresa. En lo que se refiere a la dimensión dedicación, el 34% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, debido a que, consideran que trabajo carece de significado, no les llena de retos, no se sienten entusiasmados, inspirados ni orgullosos de ser parte de la empresa. En lo que corresponde a la dimensión absorción, el 37% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, ya que suelen desconcertarse con facilidad al momento que ejecutan sus actividades y no son felices con las funciones que les delegan sus superiores.

Tabla 3*Nivel de desempeño laboral*

Nivel	Variable				Dimensiones			
	Desempeño laboral		Crecimiento		Relaciones		Reconocimiento	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Alto	5	14%	7	20%	2	6%	7	20%
Alto	8	23%	5	14%	17	49%	4	11%
Medio	15	43%	10	29%	8	23%	6	17%
Bajo	6	17%	12	34%	3	9%	15	43%
Muy Bajo	1	3%	1	3%	5	14%	3	9%
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%

Nota. Tal y como se puede visualizar en la tabla 3, en lo que se refiere a la variable desempeño laboral, el 43% se encuentra en un nivel medio, ya que no suelen recibir capacitaciones constantes que les permita potenciar sus habilidades y no reciben reconocimientos en relación a sus logros alcanzados. En lo que corresponde a la dimensión crecimiento, el 34% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, dado que no tienen aspiraciones de crecer profesionalmente, no toman iniciativa en sus puestos de trabajo y no aportan ideas que contribuyan al crecimiento empresarial. En cuanto a la dimensión relaciones, el 49% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto, debido a que mantienen una relación flexible con sus compañeros de trabajo y con sus superiores, además, suelen formar equipos de trabajo para cumplir con las metas organizacionales. En lo que respecta a la dimensión reconocimiento, el 43% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo, puesto que no reciben remuneraciones económicas, no les otorgan premiaciones por su desempeño y no valoran su esfuerzo en sus puestos de trabajo.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

H0: Los datos siguen una distribución normal.

Tabla 4

Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,945	35	,081
Desempeño laboral	,953	35	,139

Nota. En la Tabla 4 se puede apreciar la prueba de normalidad del instrumento, tanto de engagement como de desempeño laboral, en este caso, se empleó la prueba Shapiro-Wilk, según De la Cruz y Medina (2022) afirman que esta prueba se utiliza cuando el $n < 50$. Así mismo, el P valor se encuentra mayor a 0,05, por tanto, se acepta H_0 y se infiere que los datos siguen una distribución normal. Debido a esta distribución, para el cálculo de la correlación, se empleó el coeficiente de Pearson, para Hernández et al., (2018) es el efecto del cambio de una variable consecuentemente cambiara la otra variable, es decir una variable cambiara a medida que cambie la otra variable.

OG: Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Tabla 5

Relación entre engagement y desempeño laboral

		Engagement	Desempeño laboral
Engagement	Correlación de Pearson	1	,849**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,849**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Nota. Tal y como se puede observar en la Tabla 5, tras aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre engagement y desempeño laboral de 0,849 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad de colaboradores. Hernandez (2018) señalan que este coeficiente se utiliza cuando las variables se miden con puntuaciones o escalas de Likert. Así mismo, este resultado indica que, si los colaboradores cuentan con un buen estado psicológico, disfrutan de sus actividades laborales sin desgastarse, se muestran energéticos y comprometidos con los objetivos empresariales, tendrán un mejor desempeño laboral en la organización. Por lo que se infiere aceptar la hipótesis general, ya que se ha obtenido una relación directa entre ambas variables.

OE1: Determinar la relación entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad Chiclayo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Tabla 6

Relación entre vigor y desempeño laboral

		Vigor	Desempeño laboral
Vigor	Correlación de Pearson	1	,718**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,718**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Nota. Tal y como se puede observar en la Tabla 6, tras ejecutar el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva media entre vigor y desempeño laboral de 0,718 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad de colaboradores. Este resultado indica que, si los colaboradores se muestran energéticos, son persistentes mentalmente y tienen ganas por seguir cumpliendo con sus funciones laborales, podrán tener un mejor rendimiento laboral en sus puestos de trabajo. Por tanto, se acepta H1, dado que se ha comprobado la relación directa entre esta dimensión con la variable desempeño laboral.

OE2: Determinar la relación entre dedicación y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

H2: Existe relación significativa entre dedicación y desempeño laboral en tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre dedicación y desempeño laboral en tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Tabla 7

Relación entre dedicación y desempeño laboral

		Dedicación	Desempeño laboral
Dedicación	Correlación de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Nota. Tal y como se puede apreciar en la Tabla 7, tras utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre dedicación y desempeño laboral de 0,814 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad de trabajadores. Este resultado señala que, si el personal se siente inspirado por sus funciones laborales, les entusiasma ejercer sus tareas de trabajo y les enorgullece pertenecer a la empresa, mostrarán un mejor desempeño laboral durante sus jornadas. Por consiguiente, se acepta H2, debido a que se ha corroborado la relación directa entre esta dimensión con la variable desempeño laboral.

OE3: Determinar la relación entre absorción y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.

H3: Existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en tiendas Efe la ciudad de Chiclayo, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en tiendas Efe la ciudad de Chiclayo, 2022.

Tabla 8

Relación entre absorción y desempeño laboral

		Absorción	Desempeño laboral
Absorción	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Nota. Tal y como se puede visualizar en la Tabla 8, tras emplear el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre absorción y desempeño laboral de 0,823 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad del personal. Este resultado muestra que, si los trabajadores tienden a mostrar una alta concentración ante sus actividades, son felices con las funciones que se les delegan y no abandonan sus tareas sin antes haberlas terminado satisfactoriamente, reflejarán un mejor rendimiento laboral. De manera que, se acepta H3, puesto que se ha demostrado la relación directa entre esta dimensión con la variable desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Para llevar a cabo el proceso de discusión de resultados, se empezará a redactar por el objetivo general hasta llegar a los objetivos específicos, luego estos resultados serán comparados con los artículos científicos y posteriormente se contrastarán las hipótesis que se plantearon al principio.

Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022. En cuanto a la definición de Pujol (2018) sostuvo que el engagement se centra en el compromiso y estado mental en el que se halla el colaborador, así mismo, se encuentra asociado con la satisfacción en el trabajo y está caracterizado por la energía, entusiasmo y concentración. Además, Gomez et al. (2019) afirmó que el engagement se creó con la finalidad de que las personas tengan más implicación en su desempeño. El compromiso, implicancia y entrega total de los empleados hacia su trabajo, en el que se encuentran en un estado positivo y procuran siempre en hacer mejor las tareas que se les encomiendan. Por otro lado, en lo que se refiere a desempeño laboral, Krijgsheld et al. (2022) lo definió como el resultado efectivo que se da durante el proceso de trabajo tanto a nivel individual u organizacional para conseguir fines comerciales. En relación a lo anterior, Yang et al. (2021) indicó que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos y actitudes que poseen los colaboradores para contribuir al logro de las metas empresariales en determinados tiempos. Así mismo tienes relación con lo que manifiesta Bazán y Chanamé (2022) en su estudio calculo la relación entre engagement y desempeño laboral. Al encuestar encontraron que el engagement se relaciona positivamente y significativamente con el desempeño laboral, debido a que se halló un coeficiente de Pearson de 0,757 con un $p < 0.05$. Llegaron a concluir que los trabajadores muestran ser energéticos y poseen una resistencia mental, pero no se sienten entusiasmados con sus actividades, lo cual afecta directamente a su compromiso con la institución.

Tras aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre engagement y desempeño laboral de 0,849 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad de colaboradores. Este resultado indica que, si los colaboradores cuentan con un buen estado psicológico, disfrutan de sus

actividades laborales sin desgastarse, se muestran energéticos y comprometidos con los objetivos empresariales, tendrán un mejor desempeño laboral en la organización. Por lo que se infiere aceptar la hipótesis general, ya que se ha obtenido una relación directa entre ambas variables. Así mismo, en los resultados de las encuestas, se obtuvo que el 37% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio respecto a engagement, dado que no se sienten muy comprometidos ni entusiasmados por alcanzar los objetivos plasmados por la empresa. Por otro lado, se halló que el 43% se encuentra en un nivel medio referente a desempeño laboral, ya que no suelen recibir capacitaciones constantes que les permita potenciar sus habilidades y no reciben reconocimientos en relación a sus logros alcanzados. Por tanto, se puede inferir tanto teóricamente y estadísticamente, el impacto que tiene el engagement en el desempeño de los colaboradores, y posteriormente, se puedan reducir las deficiencias que viene afectando a Tiendas Efe de la ciudad Chiclayo. Así mismo, los resultados que obtuvo Veloz (2020) en la medición del engagement de los trabajadores es del 64% de los encuestados poseen un nivel alto de absorción, y concluyendo que colaboradores comprometidos y entusiastas cumplen con las tareas que se les delega. De igual forma, Lupano y Waisman (2019) coinciden sus resultados obtenido es su investigación que el grado de engagement de los colaboradores es del 23.08% y concluyeron que las personas con alto engagement consideran su trabajo como algo motivador. También Eliseo (2020) en su estudio evidenciaron que el 80% de los encuestados reciben logros por cada tarea que termina satisfactoriamente y concluyeron que los niveles de compromiso generan grandes cambios en la motivación del personal. Estos resultados coinciden con lo que se obtuvo en esta tesis.

Estos resultados guardan relación con lo que manifiestan Rahimi & Rostami (2018) en su investigación obtuvieron que hay una relación directa y positiva entre engagement y desempeño del personal, debido a que se obtuvo un coeficiente de 0,728 y a la vez significativa con un $p < 0,05$. Del mismo modo, Ruiz et al. (2020) halló que existe una relación significativa considerable entre engagement con el rendimiento del colaborador, debido a que se obtuvo un coeficiente de 0,839 con un $p < 0,05$. Además, Gil et al. (2020) obtuvo que el engagement tiene una relación directa y positiva de 0,59 con el desempeño del colaborador, lo que indica que el rendimiento depende gran parte de qué tan comprometidos se sientan con la

organización. Y, por último, Vásquez et al. (2021) halló que el engagement se relaciona positivamente con el desempeño laboral con un coeficiente de 0,47 siendo significativa con un $p < 0,05$.

Los resultados de estos artículos coinciden con lo que se obtuvo en esta tesis, ya que se demostró que el engagement se relaciona positivamente con el desempeño laboral, por tanto, si incrementa una variable, incrementa la otra consecuentemente.

En lo que refiere a determinar la relación entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad Chiclayo. Tal como lo afirma Rosado et al. (2020) el vigor es el grado energético y persistencia mental que tienen los trabajadores al momento que desempeñan cada una de sus funciones. Además, tienen la capacidad de resolver cualquier conflicto que se les presente, dado que dan su máximo esfuerzo y disponen de las habilidades necesarias.

Tras ejecutar el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva media entre vigor y desempeño laboral de 0,718 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad de colaboradores. Este resultado indica que, si los colaboradores se muestran energéticos, son persistentes mentalmente y tienen ganas por seguir cumpliendo con sus funciones laborales, podrán tener un mejor rendimiento laboral en sus puestos de trabajo. Por tanto, se acepta H1, dado que se ha comprobado la relación directa entre esta dimensión con la variable desempeño laboral.

Estos resultados tienen correspondencia con lo que manifiesta Manrique (2021) en su investigación obtuvo que la dimensión vigor se relaciona moderadamente y significativamente con desempeño laboral, ya que se obtuvo un coeficiente de 0,731 y un $p < 0,05$

Sin embargo, Cajas et al. (2020) obtuvo que la dimensión vigor se relaciona con el rendimiento en un 0,127 con un p-valor de 0,29 lo cual indica una correlación positiva baja pero no es significativa. Este resultado es distinto a los que se hayo en este estudio, dado que la correlación pierde valor cuando no es significativa ($p > 0,05$).

En su investigación obtuvo que la dimensión vigor se relaciona moderadamente y significativamente con desempeño laboral, ya que se obtuvo un coeficiente de 0,731 y un $p < 0,05$.

Este resultado coincide con lo que se halló en esta tesis, dado que existe una relación positiva entre vigor y desempeño laboral, lo que indica que, si incrementa el nivel de vigor, los trabajadores tenderán a mostrar un mejor rendimiento.

Determinar la relación entre dedicación y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo. Según lo que señala Rosado et al. (2020) la dedicación consiste en el entusiasmo, inspiración y orgullo que tienen los trabajadores durante sus jornadas laborales. Así mismo, se sienten motivados por los retos y desafíos que puedan ocurrir y sentirse orgullosos por las labores que se les delegan.

Tras utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre dedicación y desempeño laboral de 0,814 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad de trabajadores. Este resultado señala que, si el personal se siente inspirado por sus funciones laborales, les entusiasma ejercer sus tareas de trabajo y les enorgullece pertenecer a la empresa, mostrarán un mejor desempeño laboral durante sus jornadas. Por consiguiente, se acepta H2, debido a que se ha corroborado la relación directa entre esta dimensión con la variable desempeño laboral. Así mismo, sus resultados guardan relación con lo que manifiesta Villacorta y Agüero (2021) realizó la medición del impacto que tiene el engagement en el rendimiento del personal, sus resultados revelaron que la dimensión dedicación posee una relación positiva débil con desempeño laboral, dado que se obtuvo un coeficiente de 0,169 y a la vez significativa con un $p < 0,05$.

Determinar la relación entre absorción y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo. De acuerdo a la conceptualización de Rosado et al. (2020) la absorción son los niveles de concentración y enfoque que mantiene el personal en sus áreas de trabajo. En este punto, los colaboradores son felices con las tareas que se les brinda, y disfrutan tanto lo que hacen que les resulta complicado abandonar una actividad sin haberla culminado satisfactoriamente.

Tras emplear el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación positiva considerable entre absorción y desempeño laboral de 0,814 siendo significativa con un $p < 0,05$ y N la cantidad del personal. Este resultado muestra que, si los trabajadores tienden a mostrar una alta concentración ante sus actividades, son felices con las funciones que se les delegan y no abandonan sus tareas sin antes haberlas terminado satisfactoriamente, reflejarán un mejor rendimiento laboral. De

manera que, se acepta H3, puesto que se ha demostrado la relación directa entre esta dimensión con la variable desempeño laboral.

Estos resultados guardan semejanza a lo que señalo Juyumaya (2018) en su tesis halló que hay una relación moderada directa entre la dimensión absorción y rendimiento del personal con un coeficiente de 0,840 y a la misma vez significativa con un $p < 0,05$.

Este resultado es equivalente a lo que se encontró en esta investigación, debido a que la dimensión absorción se relaciona con el desempeño laboral, por lo que se infiere que, si los trabajadores están absortos en la empresa, su rendimiento será más óptimo.

Finalmente, se ha podido apreciar dentro del marco teórico la importancia que revisten estas dos variables para que se promueva el talento humano en cada de unos de los puestos de trabajo de los colaboradores y muestren altos índices de productividad, contando con un buen estado psicológico, un alto nivel de compromiso ante los objetivos y contribuyendo al desarrollo empresarial. Por último, los resultados obtenidos en este estudio, pueden verse alterados en otros escenarios, por lo que se sugiere analizar a profundidad estos fenómenos aplicando los mismos instrumentos en diferentes contextos y así se pueda corroborar una vez más si precisamente el engagement logra fortalecer el rendimiento de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primero: En lo que se refiere la relación entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, tras aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó una relación positiva considerable de 0,849 siendo significativa con un $p < 0,05$, por lo que se infiere que a mayor engagement, mayor será el desempeño del personal.

Segundo: En lo que corresponde a la relación entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad Chiclayo, tras ejecutar el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó una relación positiva media de 0,718 siendo significativa con un $p < 0,05$, por tanto, si los trabajadores son vigorosos, podrán tener un mejor rendimiento ante sus funciones laborales.

Tercero: En lo que respecta a la relación entre dedicación y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, tras utilizar el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó una relación positiva considerable de 0,814 siendo significativa con un $p < 0,05$, por consiguiente, si los colaboradores aumentan su dedicación, su desempeño será más óptimo.

Cuarto: En cuanto a la relación entre absorción y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, tras emplear el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó una relación positiva considerable de 0,814 siendo significativa con un $p < 0,05$, de manera que, si el personal se encuentra absorto en su trabajo, su rendimiento será más alto ante sus actividades laborales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: El gerente general de Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo debe de implementar un plan de engagement que fortalezca el desempeño del personal, con el propósito que, mediante su entusiasmo y compromiso, logren alcanzar cada uno de los objetivos organizacionales en el tiempo establecido.

Segunda: El personal debe de tomar talleres de motivación, de tal manera que aumenten su nivel de energía y estén dispuestos a dar su máximo esfuerzo para afrontar cualquier inconveniente o problema que se presente en sus puestos de trabajo.

Tercera: El área de recursos humanos debe plantear un programa de incrementos salariales grupales, con la finalidad que los colaboradores asuman con facilidad nuevos retos o desafíos que les permita desarrollarse profesionalmente y aporten valor a la empresa.

Cuarta: Los trabajadores deben de recibir un proceso de coaching, de tal forma que no pierdan su enfoque y concentración ante las metas establecidas por la gerencia, así mismo, se mostrarán empoderados y serán más eficientes ante sus funciones laborales.

REFERENCIAS

- Álvarez, E., & Barreda, L. (2020). La estadística descriptiva en la formación investigativa del instructor de arte. In (*Universidad de ciego de Avila "maximo gomez"*. *cuba* (Issue 73). <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1277/1271>
- Arias, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Desafios*, 12(1), 9–15. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Arias, J., Covinos, M., & Caeseres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 237–247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Ballesteros, C. (2019). La representación digital del engagement: hacia una percepción del compromiso a través de acciones simbólicas. *Universidad Complutense*, 218–219. <https://doi.org/https://doi.org/10.26441/RC18.1-2019-A11>
- Bayón, J. (2019). *Libro: Cultura empresarial* (Editorial). https://books.google.com.pe/books?id=hXbIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cultura+empresarial.+Editorial+Elearning&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Cultura+empresarial.+Editorial+Elearning&f=false
- Bazán, H., & Chanamé, Z. (2022). Engagement y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo [Cesar vallejo]. In (*universidad cesar vallejo*). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81479/Bazán_ZH_J_Chanamé_GZG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, M., Salamanca, D., Perez, N., & Quemba, M. (2020). Content validity by expert judgment of an instrument to measure physico-emotional perceptions in anatomical dissection practice. *Educacion Medica*, 21(6), 349–356. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.08.008>
- Cajas, V., Paredes, M., Pasquel, L., & Pasquel, A. (2020). Habilidades sociales en Engagement y desempeño académico en estudiantes universitarios. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 11(1),

77–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.405>

- Charry, J., & Solórsano, J. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista En Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 26–36. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- De la cruz, M., & Medina, G. (2022). Programa eduquémonos y la conciencia ambiental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14687–14704. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1425
- Delgado, J. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385–2386. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Eliseo, J. (2020). *El Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz* [(universidad veracruzana)]. <https://acortar.link/gvFiPf>
- Espinoza, E., & Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. In *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Gil, E., Llorens, S., & Salanova, M. (2020). Ejercicio físico, recursos, compromiso y desempeño de los empleados: un estudio transversal del modelo HERO. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, vol.36. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5093/jwop2020a4>
- Gomez, R., Manuel, P., Valadez, I., Rubio, S., Beltran, C., & Leon, S. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería. *Retos de La Ciencia*, 37–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.53877/rc.3.7.20190701.04>
- Hernández, J., Espinoza, C., Rodríguez, J., Chacón, R., Toloza, S., Arenas, T., Carrillo, S., & Bermúdez, P. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 586–601. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_a_decuado_coeficiente.pdf
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2018 McGraw-Hill Interamericana (ed.)). <https://acortar.link/EhxPhi>

- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Ikart, E. (2019). Survey Questionnaire Survey Pretesting Method: An Evaluation of Survey Questionnaire via Expert Reviews Technique. *Asian Journal of Social Science Studies*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.20849/ajsss.v4i2.565>
- Juyumaya, J. (2018). Work Engagement , Satisfacción Y Rendimiento Laboral: *Estudios de Administración*, 1(1), 32–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55392>
- Krijgsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Lupano, M., & Waisman, S. (2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Piscodebate*, 18(1), 77–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.18682/pd.v18i2.808>
- Mahmoud, R., Ahmed, U., Hussain, M., & Ahmed, M. (2020). COVID-19 and work engagement: understanding the nexus of leaders emotional intelligence, self-efficacy and resilience in the banking sector of Bahrain. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(3), 568–586. <https://doi.org/10.24205/03276716.2020.760>
- Manrique, M. (2021). *Engagement y Desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de Multiservicios 2021* [(cesar vallejo)]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68672/Manrique_PMA-SD.pdf?sequence=8
- Monje, A., Xanthopoulou, D., Calvo, N., & Abeal Vázquez, J. P. (2021). Structural empowerment, psychological empowerment, and work engagement: A cross-country study. *European Management Journal*, 39(6), 779–789. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.01.005>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). *Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos*

- de investigación de posgrado Evaluation of procedures used to determine the population and sample in postgraduate research works.* 12(1), 44–51.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble* (Babelcube).
https://books.google.com.pe/books?id=L1rIBQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Pujol, L. (2018). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública argentina. *Salud de Los Trabajadores*, 26(1), 6–19.
<https://www.redalyc.org/journal/3758/375857991002/>
- Rahimi, M., & Rostami, A. (2018). The effect of emotional intelligence on job engagement and organizational performance El efecto de la inteligencia emocional en el compromiso laboral y el desempeño organizacional. *Ecofram-Mexico Journal*, 9(20), 1–14.
https://www.ecorfan.org/journal/v9n20/ECORFAN_Journal_Mexico_V9_N20_1.pdf
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245–246.
<https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rosa, B., & Del Águila, A. (2020). Burnout y work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de Acción Social. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 136(136), 15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5209/reve.69192>
- Rosado, N., Benitez, T., & Arias, M. (2020). *Leer, hablar y escribir en la universidad* (2020 Norte, Universidad del Norte (ed.); Editorial).
https://books.google.com.pe/books?id=WJApEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ruiz, L., Santisteban, L., & Villanueva, J. (2020). El Proceso De Engagement Y Su Impacto En La Productividad Laboral De Los Funcionarios- Municipalidad Distrital De Lagunas. *Horizonte Empresarial*, 7(2), 70–84.
<https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1449>
- Sánchez, A. (2021). Conocimiento del método científico en estudiantes de posgrado. *Revista Científica Searching De Ciencias Humanas Y Sociales*, 1(2), 15–31.

- <https://doi.org/10.46363/searching.v1i2.139>
- Sanchez, F. (2020). *Síndrome De Burnout* (2020 Grupo Rodrigo Porrúa (ed.)). https://books.google.com.pe/books?id=zrsLEAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13, 101–122. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-0144-9892>
- Schrepp, M. (2020). On the Usage of Cronbach's Alpha to Measure Reliability of UX Scales. *Journal of Usability Studies*, 15(4), 247–258. https://uxpajournal.org/wp-content/uploads/sites/7/pdf/JUS_Schrepp_Aug2020.pdf
- Stone, E., & Rosopa, P. (2020). *Research Methods in Human Resource Management: Toward Valid Research-Based Inferences* (I. Information Age Publishing (ed.)). <https://acortar.link/TaMuD8>
- Story, D., & Tait, A. (2019). Readers' toolbox. *Survey Research*, 2, 192–202. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/ALN.0000000000002436>
- Taherdoost, H. (2019). *What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale by Hamed Taherdoost:: SSRN*. 8(1), 1–10. [https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2155/1/VELOZ BALSECA SARA MERCEDES.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2155/1/VELOZ%20BALSECA%20SARA%20MERCEDES.pdf)
- Vásquez, M., Inostroza, R., & Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de Psicología*, 30(1), 1–17. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>
- Veiga, N., Otero, L., & Torres, J. (2020). *Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica*. 7(2), 97–105. <https://doi.org/10.29156/INTER.7.2.10>
- Veloz, S. (2020). *ANÁLISIS DEL ENGAGEMENT AL TRABAJO EN LA FERRETERÍA "LA COMPETENCIA" DE ESMERALDAS, 2019* [(Pontificia universidad catolica del ecuador)]. <https://acortar.link/zZZntG>
- Villacorta, D., & Aguero, E. (2021). *Engagement y desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Sucursal Cusco, 2021* [cesar vallejo]. <https://acortar.link/G8WYI6>

- Viveros, O., & Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Espacios*, 41(31), 238–251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>
- Yang, S., Chen, S., Lee, L., & Liu, Y. (2021). Employee Stress, Job Satisfaction, and Job Performance: A Comparison between High-technology and Traditional Industry in Taiwan. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 605–618. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0605>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Metodología	Población
¿Cuál es la relación entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022?	Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.	Existe relación significativa entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.	Engagement	<u>Tipo y diseño de la investigación:</u> básica o pura, cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional.	La población – muestra La población de la investigación se conformó por 35 trabajadores de la empresa tiendas efe.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente		
PE1: ¿Cuál es la relación entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022?	OE1: Determinar la relación entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad Chiclayo, 2022.	H1: Existe relación significativa entre vigor y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.	Desempeño laboral	Variable 1 Engagement Dimensiones: Vigor, dedicación, absorción	<u>Técnica e instrumentos de recolección de datos</u> Encuesta = cuestionario
PE2: ¿Cuál es la relación entre dedicación y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022?	OE2: Determinar la relación entre dedicación y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.	H2: Existe relación significativa entre dedicación y desempeño laboral en tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.		Variable 2 Desempeño laboral Dimensiones: Crecimiento, relaciones, reconocimiento	<u>Método de análisis de datos</u> Excel y spss
PE3: ¿Cuál es la relación entre absorción y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022?	OE3: Determinar la relación entre absorción y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022.	H3: Existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en tiendas Efe la ciudad de Chiclayo, 2022.			

Anexo 02. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Engagement	Rosado et al. (2020) indica que el engagement consiste en el estado psicológico positivo que poseen los colaboradores ante sus funciones laborales, además, cuentan con altos niveles de energía y compromiso para asumir nuevos retos y alcanzar los objetivos empresariales.	El engagement será medido con el modelo UWES, el cual está conformado por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Así mismo, se derivan 15 ítems.	Vigor	Energía	Escala de Likert: Total desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) Acuerdo (4) Total acuerdo (5)	Muy Alto: [61 - 75) Alto: [46 - 60) Medio: [31 - 45) Bajo: [16 - 30) Muy Bajo: [1 - 15)
				Periodo		
				Ganas		
				Persistente		
				Vigoroso		
			Dedicación	Retador		
				Inspiración		
				Entusiasmo		
				Orgullo		
				Significado		
			Absorción	Percibir		
				Tiempo		
				Llevar		
				Inmerso		
				Feliz		

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Desempeño laboral	Bayón (2019) señala que el desempeño laboral es el comportamiento que tienen los colaboradores en sus puestos de trabajo, en el que, mediante sus habilidades técnicas y blandas, contribuyen al crecimiento de la organización.	El desempeño laboral se descompone en tres dimensiones: crecimiento, relaciones y reconocimiento. Estos factores serán los necesarios para medir la variable con sus respectivos ítems.	Crecimiento	Aspiraciones	Escala de Likert: Total desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) Acuerdo (4) Total acuerdo (5)	Muy Alto: [49 - 60) Alto: [37 - 48) Medio: [25 - 36) Bajo: [13 - 24) Muy Bajo: [1 - 12)
				Capacitaciones		
				Iniciativa		
				Ideas		
				Adaptabilidad		
			Relaciones	Compañeros Superiores		
				Equipos		
				Confianza		
				Remuneraciones		
			Reconocimiento	Premiaciones		
				Valorado		

Anexo 03. Instrumento

CUESTIONARIO

Objetivo: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022

Instrucciones: Coloree el círculo en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculin Femenin

Puntuaciones de escala Likert				
TD	D	I	A	TA
1	2	3	4	5

(TD=Total Desacuerdo) (D=Desacuerdo) (I=Indiferente) (A= Acuerdo) (TA=Total Acuerdo)

	ITEMS	TD	D	I	A	TA
	Engagement					
1	Las actividades que realiza en su trabajo le llenan de energía.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Continúa trabajando durante largos periodos de tiempo.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Es persistente en su trabajo.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Las actividades que realiza en su trabajo lo hacen sentir fuerte y vigoroso.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Tiene un trabajo retador.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Su trabajo es inspirador.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Está entusiasmado con su trabajo.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Su trabajo le produce orgullo.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Su trabajo está lleno de significado y propósito.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	El desarrollo de sus actividades laborales no le permite percibir lo que sucede a su alrededor.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	El tiempo pasa en el desarrollo de sus actividades laborales.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	Se deja llevar por su trabajo.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	Está inmerso en su trabajo.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	Es feliz cuando está concentrado en su trabajo.				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Desempeño laboral					
16	Tiene aspiraciones a seguir creciendo profesionalmente.		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Recibe capacitaciones que le permite mejorar sus habilidades.		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	Toma iniciativa ante cualquier conflicto que pueda ocurrir.		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Suele aportar ideas que contribuyan al crecimiento de la empresa.		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Se adapta fácilmente a los cambios que puedan ocurrir en su puesto de trabajo.		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	Establece una relación transparente con sus compañeros.		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22	Tiene facilidad para comunicarse con sus superiores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	Suelen formar equipos de trabajo para cumplir con las metas de la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	Se promueven lazos de confianza con los demás miembros de la Empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	Reciben remuneraciones económicas en proporción a su rendimiento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	Les brindan premiaciones cuando alcanzan logros en un determinado tiempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27	En la empresa valoran su esfuerzo ante el cumplimiento de tareas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¡Muchas gracias por su tiempo!

Anexo 04. Validación del instrumento mediante juicio de expertos

Validación del instrumento mediante juicio de expertos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el engagement

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSION 1: Vigor											
Indicador: Energía											
1	Las actividades que realiza en su trabajo lo llenan de energía.			X		X			X		
Indicador: Periodo											
2	Continúa trabajando durante largos periodos de tiempo.			X		X			X		
Indicador: Ganas											
3	Cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar.			X		X			X		
Indicador: Persistente											
4	Es persistente en su trabajo.			X		X			X		
Indicador: Vigoroso											
5	Las actividades que realiza en su trabajo lo hacen sentir fuerte vigoroso.			X		X			X		
DIMENSION 2: Dedicación											
Indicador: Retador											
6	Tiene un trabajo retador.			X		X			X		
Indicador: Inspirador											
7	Su trabajo es inspirador.			X		X			X		
Indicador: Entusiasmado											
8	Está entusiasmado con su trabajo.			X		X			X		
Indicador: Orgullo											
9	Su trabajo le produce orgullo.			X		X			X		
Indicador: Significado											
10	Su trabajo está lleno de significado y propósito.			X		X			X		
DIMENSION 3: Absorción											



Indicador: Percibir											
11	El desarrollo de sus actividades laborales no le permite percibir lo que sucede a su alrededor.			X		X			X		
Indicador: Tiempo											
12	El tiempo pasa rápido en el desarrollo de sus actividades laborales.			X		X			X		
Indicador: Llevar											
13	Se deja llevar por su trabajo.			X		X			X		
Indicador: Inmerso											
14	Está inmerso en su trabajo.			X		X			X		
Indicador: Feliz											
15	Es feliz cuando está concentrado en su trabajo.			X		X			X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. : Erika Loa Navarro

DNI: 44170385

Especialidad del validador: Licenciado en Administración de Empresa

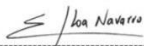
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los

LIMA 23 de JULIO del 2022


 Ms. LIC. ADM. ERIKA LOA NAVARRO
 DOCENTE
 CLAD N° 10240

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el engagement

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	A	A	M D	A	A	M D	A	A	
DIMENSIÓN 1: Vigor											
Indicador: Energía											
1	Las actividades que realiza en su trabajo le llenan de energía.		X			X			X		
Indicador: Periodo											
2	Continúa trabajando durante largos periodos de tiempo.		X			X			X		
Indicador: Ganas											
3	Cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar.		X			X			X		
Indicador: Persistente											
4	Es persistente en su trabajo.		X			X			X		
Indicador: Vigoroso											
5	Las actividades que realiza en su trabajo lo hacen sentir fuerte vigoroso.		X			X			X		
DIMENSIÓN 2: Dedicación											
Indicador: Retador											
6	Tiene un trabajo retador.		X			X			X		
Indicador: Inspirador											
7	Su trabajo es inspirador.		X			X			X		
Indicador: Entusiasmado											
8	Está entusiasmado con su trabajo.		X			X			X		
Indicador: Orgullo											
9	Su trabajo le produce orgullo.		X			X			X		
Indicador: Significado											
10	Su trabajo está lleno de significado y propósito.		X			X			X		
DIMENSIÓN 3: Absorción											

Indicador: Percibir											
11	El desarrollo de sus actividades laborales no le permite percibir lo que sucede a su alrededor.		X			X			X		
Indicador: Tiempo											
12	El tiempo pasa rápido en el desarrollo de sus actividades laborales.		X			X			X		
Indicador: llevar											
13	Se deja llevar por su trabajo.		X			X			X		
Indicador: Inmerso											
14	Está inmerso en su trabajo.		X			X			X		
Indicador: Feliz											
15	Es feliz cuando está concentrado en su trabajo.		X			X			X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. : Ericka Villamares Hernández

DNI: 41486897

Especialidad del validador: Ciencias Empresariales

LIMA 28 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los



.....
Dra. Ericka Villamares Hernández
 Ciencias Empresariales

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: crecimiento													
	Indicador: Aspiraciones													
1	Tiene aspiraciones a seguir creciendo profesionalmente.			X		X				X				
	Indicador: Capacitaciones													
2	Recibe capacitaciones que le permite mejorar sus habilidades.			X		X				X				
	Indicador: Iniciativa													
3	Toma iniciativa ante cualquier conflicto que pueda ocurrir.			X		X				X				
	Indicador: Ideas													
4	Suele aportar ideas que contribuyan al crecimiento de la empresa.			X		X				X				
	Indicador: Adaptabilidad													
5	Se adapta fácilmente a los cambios que puedan ocurrir en su puesto de trabajo.			X		X				X				
	DIMENSIÓN 2: Relaciones													
	Indicador: Compañeros													
6	Establece una relación transparente con sus compañeros.			X		X				X				
	Indicador: Superiores													
7	Tiene facilidad para comunicarme con sus superiores.			X		X				X				
	Indicador: Equipos													
8	Suelen formar equipos de trabajo para cumplir con las metas de la empresa.			X		X				X				
	Indicador: Confianza													
9	Se promueve lazos de confianza con los demás miembros de la empresa.			X		X				X				
	DIMENSIÓN 3: Reconocimiento													
	Indicador: Remuneraciones													
10	Recibe remuneraciones económicas en proporción a su rendimiento.			X		X				X				
	Indicador: Premiaciones													
11	Les brindan premiaciones cuando alcanzan logros en un determinado tiempo.			X		X				X				

Indicador: Valorado		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA
12	En la empresa valoran mi esfuerzo ante el cumplimiento de tareas.			X		X				X			

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. : Ericka Villamares Hernández

DNI: 41486897

Especialidad del validador: Ciencias Empresariales

LIMA 28 de junio del 2022



.....
Dra. Ericka Villamares Hernández
 Ciencias Empresariales

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el engagement

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Vigor										
	Indicador: Energía										
1	Las actividades que realiza en su trabajo le llenan de energía.			X		X			X		
	Indicador: Periodo										
2	Continúa trabajando durante largos periodos de tiempo.			X		X			X		
	Indicador: Ganas										
3	Cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar.			X		X			X		
	Indicador: Persistente										
4	Es persistente en su trabajo.			X		X			X		
	Indicador: Vigoroso										
5	Las actividades que realiza en su trabajo lo hacen sentir fuerte vigoroso.			X		X			X		
	DIMENSIÓN 2: Dedicación										
	Indicador: Retador										
6	Tiene un trabajo retador.			X		X			X		
	Indicador: Inspirador										
7	Su trabajo es inspirador.			X		X			X		
	Indicador: Entusiasmado										
8	Está entusiasmado con su trabajo.			X		X			X		
	Indicador: Orgullo										
9	Su trabajo le produce orgullo.			X		X			X		
	Indicador: Significado										
10	Su trabajo está lleno de significado y propósito.			X		X			X		
	DIMENSIÓN 3: Absorción										



	Indicador: Percibir										
11	El desarrollo de sus actividades laborales no le permite percibir lo que sucede a su alrededor.			X		X			X		
	Indicador: Tiempo										
12	El tiempo pasa rápido en el desarrollo de sus actividades laborales.			X		X			X		
	Indicador: Llevar										
13	Se deja llevar por su trabajo.			X		X			X		
	Indicador: Inmerso										
14	Está inmerso en su trabajo.			X		X			X		
	Indicador: Feliz										
15	Es feliz cuando está concentrado en su trabajo.			X		X			X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. : Carmen Navarro de Bernaola

DNI: 21559761

Especialidad del validador: Ciencias Empresariales

LIMA 21 de JULIO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los

Dra. Carmen Navarro de Bernaola
Ciencias Empresariales

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: crecimiento													
	Indicador: Aspiraciones													
1	Tiene aspiraciones a seguir creciendo profesionalmente.			X		X				X				
	Indicador: Capacitaciones													
2	Recibe capacitaciones que le permite mejorar sus habilidades.			X		X				X				
	Indicador: Iniciativa													
3	Toma iniciativa ante cualquier conflicto que pueda ocurrir.			X		X				X				
	Indicador: Ideas													
4	Suele aportar ideas que contribuyan al crecimiento de la empresa.			X		X				X				
	Indicador: Adaptabilidad													
5	Se adapta fácilmente a los cambios que puedan ocurrir en su puesto de trabajo.			X		X				X				
	DIMENSIÓN 2: Relaciones													
	Indicador: Compañeros													
6	Establece una relación transparente con sus compañeros.			X		X				X				
	Indicador: Superiores													
7	Tiene facilidad para comunicarme con sus superiores.			X		X				X				
	Indicador: Equipos													
8	Suelen formar equipos de trabajo para cumplir con las metas de la empresa.			X		X				X				
	Indicador: Confianza													
9	Se promueve lazos de confianza con los demás miembros de la empresa.			X		X				X				
	DIMENSIÓN 3: Reconocimiento													
	Indicador: Remuneraciones													
10	Recibe remuneraciones económicas en proporción a su rendimiento.			X		X				X				
	Indicador: Premiaciones													
11	Les brindan premiaciones cuando alcanzan logros en un determinado tiempo.			X		X				X				

Indicador: Valorado		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³			
M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA		
12	En la empresa valoran mi esfuerzo ante el cumplimiento de tareas.		X			X				X			

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dra. : Carmen Navarro de Bernaola

DNI: 21559761

Especialidad del validador: Ciencias Empresariales

LIMA 21 de JULIO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los



Dra. Carmen Navarro de Bernaola
Ciencias Empresariales

Anexo 05. Confiabilidad del instrumento

➔ **Fiabilidad de instrumentos**

Fiabilidad de engagement

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	15

Fiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	12

Anexo 06. Colaboradores de Tiendas Efe

	
CLIENTES INTERNOS	N°
GERENTE DE TIENDA	1
SUPERVISOR DE VENTAS	3
PROMOTORES DE VENTAS	3
ASESOR DE VENTAS	10
ASESOR DE VENTAS MASTER	7
ASESOR DE VENTAS SUPER MASTER	5
CAJEROS	3
LOGISTICOS	3
TOTAL DE TRABAJADORES	35

Anexo 07. Solicitud de autorizacion a la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITO: Permiso para
realizar Trabajo de
investigación

SRA: Marleny Analí Montoya Rojas
GERENTE DE TIENDAS EFE

Yo, Delgado Mendoza, Derly Guisela identificada con DNI N° 47400936 con Domicilio: Ca. Atusparias N° 713 José Leonardo Ortiz. Y; Vivanco Cardenas, Sheyla Margarita identificada con DNI N° 72928840 con Domicilio: Urb. Las Palmeras 5ta etapa Y1. Ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que actualmente cursando el pregrado de la carrera profesional de Administración en la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima, solicito a Ud. de manera mesurada; se apruebe la petición de autorización para realizar el proyecto de tesis en su organización, titulado Engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la Ciudad de Chiclayo, 2022 ubicado en Av. Luis Gonzales 1315 Chiclayo, para optar por el Título de Licenciatura en Administración.

POR LO EXPUESTO: solicito a Ud. acceder a nuestra petición.

Chiclayo, 15 de junio del 2022

Delgado Mendoza, Derly Guisela
DNI: 47400936

Vivanco Cardenas, Sheyla Margarita
DNI: 72928840

Anexo 08. Carta de autorizacion de la empresa



Chiclayo, 15 de junio del 2022

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señor(a)s: DELGADO MENDOZA, DERLY GUÍSELA Y VIVANCO
CARDENAS, SHEYLA MARGARITA

Yo, MONTOYA ROJAS, MARLENY ANALI identificada con DNI:
46079736 Tengo el agrado de dirigirme a Ud., estudiantes de la carrera de
administración de la Universidad Cesar Vallejo, Para manifestarles que, por la
presente, se autoriza realizar trabajo de investigación en la empresa tiendas Efe,
emplear cualquier método de análisis y brindar la información necesaria para su
realización.

Es apropiada la oportunidad para reiterarles los sentimientos de mi mayor
consideración y estima personal.

Atentamente,

Anali Montoya Rojas
GERENTE TIENDAS EFE
CORRECTA RETAIL S.A

Gerente de Tienda
Montoya Rojas Marleny Anali
DNI: 46079736

Anexo 09

Evidencias fotográficas





Anexo 10. Resultados del cuestionario

Resultados del cuestionario

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE TIENDAS EFE DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

	N°	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD	Total
ENGAGEMENT	1	Las actividades que realiza en su trabajo le llenan de energía.	3	15	4	7	6	35
	2	Continúa trabajando durante largos periodos de tiempo.	8	13	4	5	5	35
	3	Cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar.	4	15	5	7	4	35
	4	Es persistente en su trabajo.	6	12	3	8	6	35
	5	Las actividades que realiza en su trabajo lo hacen sentir fuerte y vigoroso.	8	12	4	7	4	35
	6	Tiene un trabajo retador.	4	4	3	20	4	35
	7	Su trabajo es inspirador.	5	3	4	17	6	35
	8	Está entusiasmado con su trabajo.	3	9	5	10	8	35
	9	Su trabajo le produce orgullo.	3	6	4	17	5	35
	10	Su trabajo está lleno de significado y propósito.	3	7	3	11	11	35
	11	El desarrollo de sus actividades laborales no le permite percibir lo que sucede a su alrededor.	7	3	4	17	4	35
	12	El tiempo pasa en el desarrollo de sus actividades laborales.	3	9	5	10	8	35
	13	Se deja llevar por su trabajo.	3	6	4	17	5	35
	14	Está inmerso en su trabajo.	3	7	3	11	11	35
	15	Es feliz cuando está concentrado en su trabajo.	7	5	5	14	4	35
DESEMPEÑO LABORAL	16	Tiene aspiraciones a seguir creciendo profesionalmente.	2	7	4	17	5	35
	17	Recibe capacitaciones que le permite mejorar sus habilidades.	2	8	3	12	10	35
	18	Toma iniciativa ante cualquier conflicto que pueda ocurrir.	6	5	6	13	5	35
	19	Suele aportar ideas que contribuyan al crecimiento de la empresa.	8	3	4	17	3	35
	20	Se adapta fácilmente a los cambios que puedan ocurrir en su puesto de trabajo.	2	11	5	10	7	35
	21	Establece una relación transparente con sus compañeros.	1	16	7	5	6	35
	22	Tiene facilidad para comunicarse con sus superiores.	2	19	2	7	5	35
	23	Suelen formar equipos de trabajo para cumplir con las metas de la empresa.	2	17	5	5	6	35
	24	Se promueven lazos de confianza con los demás miembros de la Empresa.	1	16	7	5	6	35
	25	Reciben remuneraciones económicas en proporción a su rendimiento.	7	5	5	13	5	35
	26	Les brindan premiaciones cuando alcanzan logros en un determinado tiempo.	4	4	3	20	4	35
	27	En la empresa valoran su esfuerzo ante el cumplimiento de tareas.	5	3	4	17	6	35

Base de datos

Muestra	Engagement															Desempeño laboral											
	Vigor					Dedicación					Absorción					Crecimiento				Relaciones				Reconocimiento			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	5	5	5	5	5	2	1	1	4	1	1	1	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
8	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
11	4	5	4	1	5	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
12	4	5	4	5	5	3	3	4	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	2	4	2	3	4	4	1	3	4	4	1	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3
14	2	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2
15	4	1	4	4	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2
16	5	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2
17	4	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2
18	1	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2
19	3	3	4	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	4	1	1	1	1	1
20	4	4	3	3	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	4	3	3	1	2	2
21	1	4	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
22	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
23	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
24	3	4	3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
25	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
28	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
29	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2
31	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
32	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4	5	3	5	4	2	4	2	2	2	1	1
34	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	4	2	1	5	5	1	1	1	1	1	2	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1
TD (1)	6	8	4	6	8	4	5	3	3	3	7	3	3	3	7	2	2	6	8	2	1	2	2	1	7	4	5
D (2)	7	13	15	12	12	4	3	9	6	7	3	9	6	7	5	7	8	5	3	11	16	19	17	16	5	4	3
I (3)	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	6	4	5	7	2	5	7	5	3	4
A (4)	15	5	7	8	7	20	17	10	17	11	17	10	17	11	14	17	12	13	17	10	5	7	5	5	13	20	17
TA (5)	3	5	4	6	4	4	6	8	5	11	4	8	5	11	4	5	10	5	3	7	6	5	6	6	5	4	6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOA NAVARRO ERIKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022 ", cuyos autores son DELGADO MENDOZA DERLY GUISELA, VIVANCO CARDENAS SHEYLA MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 28 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOA NAVARRO ERIKA : 44170385 ORCID: 0000-0001-6986-0154	Firmado electrónicamente por: LLOANA el 28-09- 2022 16:13:20

Código documento Trilce: INV - 0924221