



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Engagement y Desempeño laboral de los colaboradores en una
empresa de Multiservicios 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Br. Manrique Ponte, Miguel Angel (ORCID: **0000-0002-0605-0848**)

ASESORA:

Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia (ORCID: **0000-0002-8063-9781**)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi madre, por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios, por darme los ánimos y más que todo por darme su apoyo incondicional en todas mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a mis parientes, por el cariño y apoyo recibido por parte de ellos, a los docentes universitarios, por brindarme los conocimientos necesarios desde el inicio de la carrera, y a mis amigos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos Éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Problemas	3
Tabla 2. Objetivos	4
Tabla 3. Hipótesis	4
Tabla 4. Frecuencias de la variable Engagement	22
Tabla 5. Frecuencias de la variable Desempeño laboral	23
Tabla 6. Frecuencias de la dimensión Vigor	24
Tabla 7. Frecuencias de la dimensión Dedicación	25
Tabla 8. Frecuencias de la dimensión Absorción	26
Tabla 9. Prueba de hipótesis para determinar la distribución normal	27
Tabla 10. Resumen de procesamiento de Casos	27
Tabla 11. Prueba de normalidad para el Engagement y el Desempeño laboral	27
Tabla 12. Niveles de correlación bilateral	28
Tabla 13. Tabla cruzada para Engagement y Desempeño laboral	29
Tabla 14. Tabla cruzada para la dimensión Vigor y la variable Desempeño laboral	29
Tabla 15. Tabla cruzada para la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral	30
Tabla 16. Tabla cruzada para la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral	31

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Histograma de frecuencias del Engagement:	22
Figura 2. Histograma de frecuencias de Desempeño laboral	23
Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión Vigor	24
Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión Dedicación	25
Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión Absorción	26

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar si existe relación entre el Engagement y Desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de Multiservicios. Se sustentó bajo los fundamentos teóricos de Schaufeli (2003) para el Engagement, y Robbins (2017) para la variable Desempeño laboral; ambas con sus respectivas dimensiones. El estudio se desarrolló utilizando el método científico; la metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal, y nivel descriptivo correlacional. Se utilizó una población de 53 colaboradores de la empresa, dos cuestionarios conformados por 30 ítems cada uno para la recolección de datos, con escala Likert, los mismos que fueron validados por juicio de expertos de la Universidad César Vallejo. La información fue recolectada y procesada mediante el programa estadístico IBM SPSS versión 25, obteniendo un nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.961 y 0.961 respectivamente. Finalmente, se realizó la prueba de hipótesis en la cual se pudo determinar que existe una relación positiva muy fuerte entre el Engagement y Desempeño laboral según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.810 y una Sig. Bilateral de 0.000.

Palabras clave: Engagement, Desempeño laboral, Vigor.

Abstract

The purpose of this research was to determine if there is a relationship between Engagement and Work performance of employees in a Multiservices company. It was based on the theoretical foundations of Schaufeli (2003) for Engagement, and Robbins (2017) for the variable Job performance; both with their respective dimensions. The study was developed using the scientific method; The methodology was applied, quantitative approach of non-experimental and cross-sectional design, and correlational descriptive level. A population of 53 employees of the company was used, two questionnaires made up of 30 items each for data collection, with a Likert scale, which were validated by the judgment of experts from the César Vallejo University. The information was collected and processed using the statistical program IBM SPSS version 25, obtaining a reliability level of Cronbach's Alpha 0.961 and 0.961 respectively. Finally, the hypothesis test was carried out in which it can be determined that there is a very strong positive relationship between Engagement and Job performance according to Spearman's Rho correlation coefficient of 0.810 and a Bilateral Sig. of 0.000.

Keywords: Engagement, Job performance, Vigor

I. INTRODUCCIÓN

El triunfo de una empresa tiene origen en el compromiso que tengan los trabajadores dentro de la empresa, siendo así un factor importante en los recursos para producir bienes o servicios alcanzando las metas y objetivos organizacionales tanto así, como dichas empresas dependen de los colaboradores, los trabajadores dependen de la empresa para subsistir y lograr su éxito personal o profesional, a nivel laboral.

A nivel internacional Qiao, et al. (2021) en su artículo mencionó que existe un 15% en todo el mundo y solo un 33% de los estados Unidos que poseen un gran nivel de Engagement. Para descubrir lo que sale mal con su compromiso, los líderes deben estudiar el comportamiento de sus empleados altamente comprometidos, para ellos deben saber qué están haciendo que los demás no hacen, si bien es instructivo observar los comportamientos de los trabajadores altamente comprometidos, la lección que se debe aprender no se encuentra solo con los empleados, si no también se encuentra con el gerente, que a partir de ahora, solo el 15% de los trabajadores en todo el mundo tienen gerentes que permiten los comportamientos de compromiso, eso no les da a los líderes un grupo muy grande para aprender, pero sí muestra que es hora de comenzar a aprender de los colaboradores. Del mismo modo el resultado de la reducción de los recursos emocionales con el que no se puede hacer frente de lucha con los diferentes inconveniente que se suelen presentarse en el trabajo diario, y que sobre todo suele determinar un continuo y constante desgano a un nivel muy alarmante en el aspecto físico, tanto como emocional y como también psicológico, y que sobre todo se da en el caso de presentar irritabilidad, así como insatisfacción en el trabajo y que esto ocasiona que haya una decepción laboral en las actividades que suelen realizar los colaboradores.

A nivel nacional, Thomas, et al. (2020) en su artículo mencionó que es importante retener a los colaboradores en los puestos claves y aquellos que tengan un alto desempeño ya que se facilita el logro de los objetivos de la organizaciones de manera eficiente, además que un 69% de los nuevos colaboradores que recibe una buena inducción en su primer día de trabajo se queda en la empresa por lo

menos 3 años, así como un 4% de los colaboradores deciden quedarse o renunciar a su trabajo y otro 86% lo decide a partir de los próximos 6 meses.

En las empresas de tipo multiservicios a nivel local se encontró que la problemática es el personal, dado que posee altos niveles de rotación, del mismo modo, debido a una falta de preparación, carencia de interés por obtener conocimientos nuevos, la impuntualidad de los trabajadores y la falta de interés por asistir a talleres y charlas que dispone la empresa. Estos problemas se pueden visualizar en el **anexo 8**.

Para ello, esta investigación, tuvo como finalidad definir el engagement enlazado con el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de Multiservicios, mediante la elaboración de instrumentos con la recolección de datos y opiniones de los empleados para tomar en cuenta el contexto actual.

Así mismo, se realizó la justificación del estudio, Castro (2021) menciona que la justificación se elabora con la finalidad de señalar de forma breve como se afronta un problema tanto social como científico de manera viable, esto quiere decir que se encuentra a la disposición de los recursos de quienes investigan (p. 187). Así mismo, según Hernández et al. (2014) explica que es la razón por la cual un trabajo o estudio de investigación es elaborado, teniendo en cuenta diversos contextos en un entorno (p. 87). Es por esto que la presente investigación es justificada a través de 5 contextos específicos, los cuales brindaran como finalidad, cómo se afrontará el problema en cada contexto. a) Justificación teórica, según Álvarez (2020), la justificación teórica implica generar una reflexión entre los conocimientos existentes (p. 1). Esto hace referencia al impacto de esta investigación, referente a las teorías tomadas. Esta investigación es trascendental ya que se quiere reafirmar si la variable y las dimensiones estudiadas por los teóricos Schaufeli y Bakker se acoplan a la realidad problemática de las empresas de Multiservicios, del mismo modo, también para las dimensiones estudiadas por el teórico Robbins. b) Justificación práctica, según Álvarez (2020) explica los resultados que tendrá la investigación acorde a la realidad del ámbito de estudio (p. 2). Esta investigación es importante debido a que proporciona datos útiles, los cuales se encuentran respaldados por teorías de autores que sirven como soporte para dar solución al problema que existe actualmente en las empresas de multiservicios, y de esta manera ayude a mejorar los aspectos o puntos críticos que

son vulnerables. c) Justificación metodológica, Álvarez (2020) nos dice que consiste en hacer uso de la metodología establecida, poniendo en claro su importancia (p.2). Esta investigación es importante porque se aplica instrumentos veraces y fiables que nos detallará conclusiones en cual servirá como antecedentes a nivel nacional de futuras investigaciones relacionadas a las variables estudiadas. d) Justificación Social, Hernández, et al. (2018) son hechos donde se sostiene que los aportes del trabajo de investigación es la solución a los diversos problemas que ocurran en la sociedad (p.87). esta investigación es importante porque brinda conclusiones y recomendaciones con el fin de generar opciones que sirvan para generar soluciones para mejorar el Engagement y Desempeño laboral, el cual conlleva a la optimización y mejoramiento de ingresos en esta empresa de Multiservicios.

Según Hernández, et al. (2018) hace referencia a que un problema de investigación es un suceso o fenómeno que ocurre en un entorno observable (p. 98). Para el desarrollo de la presente investigación se contaron los siguientes problemas. Del mismo modo Arias (2020) menciona que el problema es el punto de partida de una investigación científica (p.26). Esta información se ve corroborada por Lujan (2019) el cual dice que un problema de investigación científica es una pregunta u oración de forma interrogativa (p. 117).

Tabla 1.

Problemas

Orden	Descripción
Problema 1	¿Cuál es la conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Multiservicios?
Problema 1a	¿Cuál es el enlace entre el Vigor y Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Multiservicios?
Problema 1b	¿Cuál es el enlace entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Multiservicios?
Problema 1c	¿Cuál es el enlace entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Multiservicios?

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al objetivo de investigación Hernández et al. (2018) nos mencionaron que son alcances que se pretenden lograr cuya función es contribuir

a la resolución de un problema (p. 154). Del mismo modo el autor Tapia, et al. (2019), menciona que el objetivo es aquello que es observable, medible y que tiene como fin obtener un resultado clínico (p. 31).

Para esta investigación se tuvieron en consideración estos objetivos:

Tabla 2.

Objetivos

Orden	Descripción
Objetivo 1	Delimitar la conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.
Objetivo 1a	Establecer el enlace entre el Vigor y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.
Objetivo 1b	Delimitar el enlace entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.
Objetivo 1c	Identificar el enlace entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la hipótesis Hernández et al. (2018) define que las hipótesis son explicaciones que se manifiestan como afirmaciones hacia un problema donde se logran dar respuestas tentativas a la realidad (p. 174). Del mismo modo Muthukrishna, et al. (2020) menciona que las hipótesis son predicciones que permiten excluir y distinguir entre teorías en competencia dentro de un marco amplio (p. 2).

Para esta investigación se tuvieron en consideración estas hipótesis:

Tabla 3.

Hipótesis

Hipótesis	Descripción
Hipótesis 1	Existe una conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.
Hipótesis 1a	Existe un enlace entre el Vigor y Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Hipótesis 1b	Existe un enlace entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.
Hipótesis 1c	Existe un enlace entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Fuente: Elaboración propia.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del ámbito nacional se puede observar a Calla (2017). En su tesis “Relación Entre El Engagement Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores En La Empresa “Royal Knite” S.A.C. – Año 2017”. Su objetivo general fue identificar la asociación entre ambas variables. Los teóricos usados para esta investigación son Schaufeli y Chiavenato. Tuvo una metodología cuantitativa del tipo correlacional – no experimental con un corte transversal. La unidad de estudio estuvo compuesta por 40 trabajadores. Se procesó los datos de las encuestas en el SPSS ver. 24. La investigación concluyó que, sí hay una relación entre el engagement y el desempeño laboral de dicha institución con una correlación de Pearson $r= 0.664$, y una sig. Bilateral de 0.000. La presente investigación ofrecerá como soporte las variables de estudio, son las mismas a estudiar, a su vez cuenta con un enfoque cuantitativo y una población aproximada al estudio realizado. El aporte de este trabajo es importante para la investigación ya que las dos variables estudiadas hacen referencia a esta investigación. Así mismo, el estudio realizado es correlacional, donde se busca establecer la relación entre ambas variables.

Alvan (2019). En su tesis “Engagement y desempeño de los colaboradores de la empresa Maestro, sucursal Trujillo, año 2019”. Esta investigación fue de corte transversal, descriptivo correlacional. Tuvo por objetivo delimitar la conexión que existe entre ambas variables, en la entidad mencionada. Para esta investigación se consideraron 73 individuos. Los teóricos usados para esta investigación son Bakker y Chiavenato. Los datos se procesaron con el SPSS ver. 20. Esta investigación concluyó que existe relación entre las variables con una correlación de Spearman $Rho=0.440$, y con una sig. Bilateral de 0.001. Esta investigación proporciona un aporte importante debido a que las variables son las mismas que en esta investigación, del mismo modo se suman las teorías referentes a Engagement y Desempeño laboral, y el uso de la herramienta de recaudación de información.

Herrera (2017). En su tesis “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2017”. Su objetivo general fue identificar la asociación entre ambas variables. Tuvo como soporte teórico a Pérsico para la variable Inteligencia emocional y a Salas para la variable Desempeño laboral. Tuvo una metodología del tipo correlacional transversal no experimental. Para esta

investigación se consideraron 152 individuos. Los teóricos usados para esta investigación son Pérsico y Salas. Se procesaron los datos de las encuestas mediante el IBM SPSS. Esta investigación concluyó que existe relación entre las variables con una correlación de Spearman $Rho=0.729$ y con una Sig. Bilateral de 0.001. La investigación concluyó que, sí hay una correlación entre las variables mencionadas. Esta investigación nos brinda conocimientos teóricos sobre la segunda variable, la cual también es utilizada en esta investigación, del mismo modo se suman los resultados obtenidos en esta investigación, los cuales son positivos y se utiliza el estadígrafo de Spearman, y el uso de la herramienta de recaudación de información.

Argomedo (2020). En su tesis “Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019”. Este trabajo fue correlacional y de corte transversal. Su objetivo general fue identificar la asociación entre ambas variables en esa empresa. Para esta investigación se consideraron 30 individuos. Los teóricos usados para esta investigación son Schaufeli y Bohórquez. Se determinó una conexión significativa de ambas variables estudiadas, dando como resultados $Rho = 0.809$. En su conclusión se encontró que el Engagement se conecta con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope. Esta investigación concluyó que existe relación entre las variables con una correlación de Spearman $Rho= 0.809$, y con una Sig. Bilateral de 0.001. La investigación concluyó que, sí hay una correlación entre las variables mencionadas. Por lo tanto este trabajo, brinda un aporte hacia esta investigación, por lo mismo que las variables estudiadas son las mismas, y se usa al teórico Schaufeli para la primera variable y sus dimensiones, del mismo modo se cuenta con un coeficiente de correlación similar al obtenido.

Delgado y Velasquez (2018). En su tesis “Influencia del Engagement en la Satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia Bancaria en el distrito de Cayma, Arequipa, 2018”. Su objetivo general fue identificar la asociación entre ambas variables. Este trabajo fue correlacional y de corte transversal. La unidad de estudio estuvo compuesta por 52 trabajadores. Los teóricos usados para esta investigación son Schaufeli para la primera variable y Locke para la segunda variable. Se procesó la información mediante el programa IBM SPSS. La investigación concluyó que, sí hay una correlación entre las variables mencionadas.

Con una correlación de Spearman $Rho = 0.809$ y una sig. Bilateral de 0.001. Esta investigación resulta fundamental porque posee ambas variables de estudio, así mismo, también se utiliza al autor Schaufeli para la primera variable en esta investigación, lo cual refuerza esta investigación.

Dentro del ámbito Internacional se puede observar a Chic (2018), en su tesis “Relación entre los niveles de Engagement Organizacional y el entorno laboral de la empresa procesos del Pacífico S.A.”. Tuvo una metodología cuantitativa del tipo correlacional transversal no experimental. Su objetivo fue establecer si existe una correlación entre ambas. Su estudio fue aplicada a toda la población, la cual se encontraba por 32 trabajadores. Su instrumento de investigación para la variable engagement fue el UWES-S, y la escala de clima organizacional. Los teóricos usados para esta investigación son Bakker y Poole. Está investigación obtuvo por resultados que hay relación entre las variables estudiadas, con un valor r de Pearson de 0,579 y una sig. Bilateral de 0.296. Dando por conclusión que si existe relación entre ambas variables estudiadas. El aporte de este trabajo es importante para la investigación ya que posee una de las variables estudiadas, la cual hace referencia a esta investigación. Así mismo, el estudio realizado es correlacional, donde se busca establecer la relación entre ambas variables, del mismo modo se presenta la misma metodología de estudio y tiene resultados positivos.

Quintanilla (2018), en su tesis “Relación entre los niveles de Engagement y Productividad laboral en colaboradores del área administrativa de la empresa guatemalteca de transporte para combustible Las Pipas S.A”. Tuvo una metodología cuantitativa del tipo correlacional transversal no experimental. Para esta investigación se tuvo una muestra de 26 individuos. Los teóricos usados para esta investigación son Salanova y Guzmán. La investigación realizada tuvo como resultados que si hay una correlación significativa entre ambas variables con una correlación de Pearson de 0.203 y una sig. Bilateral de 0.319. Dando por conclusión que si existe relación entre ambas variables estudiadas. El aporte de este trabajo es importante para la investigación ya que posee una de las variables estudiadas que hace referencia a esta investigación. Así mismo, el estudio realizado es correlacional, donde se busca establecer la relación entre ambas variables.

Sucuy y Meza (2017), en su tesis “Los efectos del engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A. en Quito”.

Tuvo una metodología cuantitativa del tipo correlacional transversal no experimental. Para esta investigación se consideró a 24 individuos investigación. Los teóricos usados para esta investigación son Schaufeli y Hernández. Esta investigación tuvo por objetivo general identificar la conexión entre el engagement y el desempeño laboral. La investigación realizada tuvo como resultados que si hay una correlación significativa entre ambas variables con una correlación de Pearson $r=0.859$ y una Sig. Bilateral de 0.000. Dando por conclusión que si existe relación entre ambas variables estudiadas. El aporte de este trabajo es importante para la investigación ya que se investiga relación entre las mismas variables que se han planteado en esta investigación. Así mismo, el estudio realizado es correlacional, los resultados obtenidos son positivos, y el teórico utilizado para la primera variable, es el mismo que se menciona en la presente investigación.

Lara (2019). En su tesis “Clima laboral y Engagement: evaluación y correlación en una empresa de seguridad privada México 2019”. Su objetivo fue establecer si existe una correlación entre el clima laboral y Engagement. Tuvo una metodología cuantitativa del tipo correlacional transversal no experimental. Para esta investigación se consideraron 112 individuos. Los teóricos usados para esta investigación son Edel y Park. La investigación concluyó que los resultados obtenidos por medio de una correlación de Pearson indicaron que si existe asociación estadística significativa y positiva entre las dos variables, es decir están relacionadas con una $r=0.514$; Sig. Bilateral 0.000, comprobando así la hipótesis planteada de investigación; a mayor clima laboral mayor engagement. El aporte de este trabajo es importante para la investigación ya que posee una de las variables estudiadas que hace referencia a esta investigación. Así mismo, el estudio realizado es correlacional, donde se busca establecer la relación entre ambas variables.

Nieto (2017) En su tesis “Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico- Quito”. El objetivo que tuvo el investigador fue Identificar la relación entre las variables de estudio de los colaboradores de dicha institución. Tuvo como soporte teórico a Robbins para la variable Satisfacción laboral y a Amorós para la variable compromiso organizacional. Tuvo una metodología cuantitativa del tipo correlacional no experimental. La muestra estuvo constituida

de 126 trabajadores. Los teóricos usados para esta investigación son Litwin y Navarro. La investigación concluyó que la hipótesis general se cumple, es decir que si existe relación entre las variables con una correlación de Pearson $r=0.600$ y una sig. Bilateral de 0.001, comprobando así la hipótesis planteada de investigación. El aporte de este trabajo es importante para la investigación ya que posee una de las variables estudiadas que hace referencia a esta investigación. Así mismo, el estudio realizado es correlacional, donde se busca establecer la relación entre ambas variables.

En cuanto a las teorías se utilizó para la variable 1: Engagement. Según Schaufeli, et al. (2003) El engagement, es un estado psicológico de carácter positivo que trae satisfacción y que además se caracteriza por generar vigor, dedicación a las funciones del colaborador y capacidad de absorción. Más que un estado de agrado y momentáneo, el engagement se encuentra enfocado en lo afectivo y cognitivo que puede ser de mayor influencia y ocasiona que el cerebro pueda estar o no estar, enfocado en lo que lo rodea (p. 83). Se menciona que el Engagement es un estado psicológico del trabajador el cual es expresado mediante la dedicación, la absorción y el vigor, del que es importante tener en cuenta el estado afectivo y cognitivo, dado que son los factores que pueden afectar este estado psicológico.

Schaufeli, et al. (2003), mencionó de manera más detallada las tres dimensiones. Siendo la primera dimensión, Vigor, un factor el cual se manifiesta a través de los factores de energía, motivación, resistencial, la persistencia del individuo, y las ganas que este posee para afrontar adversidades; segunda dimensión, Dedicación, es un sentimiento que se ve reflejado en el sentido que el colaborador le da a su trabajo, en el entusiasmo de la persona, la inspiración que le genera el ambiente laboral, el orgullo que le genera el trabajo, los retos constantes y el nivel en el que se siente identificado con la organización y las funciones que ejerce del no agotarse fácilmente y la tercera dimensión; y la tercera dimensión, Absorción, el cual se ve enfocado en diversos factores que puedan suceder dentro de la organización y que afectan directamente al empleado, factores como los que pueden ser: la felicidad, la inmersión, la conexión, la concentración y el placer (p.32).

Así mismo, Albrecht (2010), mencionó que el engagement de los empleados se correlaciona estrechamente con el individuo, el grupo y la empresa. El desempeño en áreas como retención, productividad, servicio al cliente y lealtad. Del mismo modo menciona que es la participación en una organización en particular, caracterizado por al menos tres factores relacionados: la primera dimensión vendría a ser una sólida creencia y aceptación de las metas y valores de la organización; la segunda dimensión, la voluntad de realizar un esfuerzo óptimo por parte de la organización; y la tercera dimensión un gran deseo de mantener la membresía en la organización (p. 98).

Del mismo modo, Bakker, et al (2010) el engagement es positivo, satisfactorio, un estado afectivo y motivacional de bienestar, que se encuentra relacionado con el trabajo que puede verse como la antidopa del trabajo. Los empleados con engagement presentan altos niveles de energía y están involucrados con entusiasmo en su labor. Del mismo modo presenta 2 dimensiones que son la dimensión energética y la dimensión de identificación (p.11).

Así mismo, Bridger (2018) mencionó que el Engagement es un factor que el empleado tiene que ofrecer y no puede ser requerido como parte de las condiciones de trabajo o del proceso de establecimiento de objetivos. Este autor presenta 3 dimensiones que componen el engagement: El engagement intelectual, es decir pensar mucho en el trabajo y como mejorarlo, el compromiso afectivo que se refiere a sentirse positivo por hacer un trabajo y el engagement social, es decir el aprovechar activamente las oportunidades para discutir mejoras relacionadas con otros en el trabajo (p. 18).

Entre otros autores que estudiaron el engagement se destacó a Ghazawy, et al. (2021), el cual investigó las condiciones de contorno relevantes capaces de alterar sus efectos positivos documentados en resultados importantes en el lugar de trabajo. Debido a los niveles de productividad. Esto ayuda a la idea de que es importante conocer el Engagement. Así mismo Costa, et al. (2014), el cual determinó la importancia del engagement laboral, de modo que permite comprender el rendimiento y el bienestar de los empleados. Este trabajo proporciona un punto de partida para la investigación dado que presenta algunos indicadores como el grado de energía y el entusiasmo de los colaboradores, y además que aborda las dinámicas afectivas y motivacionales.

Así mismo Santas, et al. (2018), quienes se enfocaron en los aspectos conductuales que encaminan los factores del engagement, el cual se muestra relevante en el ámbito laboral. Y afirman que este enfoque debe formar parte de los empleados y se debe mejorar o apoyar constantemente para obtener un óptimo nivel de productividad laboral. A la vez, Guajardo et al. (2021), aportó con su investigación, que es una respuesta física, cognitiva y emocional que se puede dar frente a una necesidad, de la cual el engagement se puede definir como una forma de continuidad voluntaria de una acción dirigida hacia un objeto, sin tomar importancia a las dificultades, obstáculos o al desaliento. Del mismo modo, Kosaka et al. (2020), señala que el engagement es un compromiso opuesto al agotamiento, donde la energía es el principal factor que impulsa al trabajador para realizar sus funciones, del mismo modo el realizar su trabajo le genera satisfacción.

Por otra parte, Li, et al. (2021), determinó que se demuestra por los altos estándares de vigor y afán por el esfuerzo el trabajo diario, del mismo modo define que la dedicación se encuentra asociada al entusiasmo, inspiración y retos en el ámbito laboral, y la absorción significa encontrarse a gusto en la tarea que se está realizando. Del mismo modo Žnidaršič et al. (2021), determinó que el engagement es un estado de ánimo el cual tiene referencia a una inversión simultánea de energía personal con la experiencia laboral o éxito.

Así mismo, Hetzel et al. (2020), mencionó que una persona con engagement se encuentra en un estado positivo relacionado al trabajo el cual va a estar caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. De las cuales el vigor significa la alta energía en el trabajo, el estado voluntario de la persistencia cuando se experimentan dificultades, la dedicación que puede determinar la inspiración, el entusiasmo y el desafío, y por último la absorción viene a ser el compromiso, el cual refiere a la concentración por el trabajo. Del mismo modo Kodden et al. (2019), resumió las consecuencias positivas del engagement para las organizaciones, en la que los empleados con engagement se desempeñan mejor, aumentando su productividad, disminuyendo sus errores, y se encuentren más conectados con sus labores.

Así mismo, Liu, et al. (2021) mencionó que el engagement abarca un estado de ánimo positivo y satisfactorio que se encuentra relacionado con el trabajo y que

principalmente se caracteriza por tener un estado de felicidad y entusiasmo frente a las labores.

Por otro lado, para la variable 2: desempeño laboral. Robbins et al. (2017) nos explicó que es un valor el cual se otorga a la organización y brinda información acerca de las diferentes etapas conductuales que los individuos llevan a cabo para realizar sus tareas que se dan en un tiempo determinado. Estas conductas brindarán una contribución a la eficacia organizacional (p. 217).

Este autor propuso 4 dimensiones las cuales determinan el desempeño laboral, los cuales son los siguientes: primera dimensión las actitudes, segunda dimensión el componente cognoscitivo, tercera dimensión el componente afectivo y cuarta dimensión el componente del comportamiento. Según Robbins et al. (2017), las actitudes son formas de evaluación del desempeño, las cuales determinan que pueden verse reflejadas en situaciones desfavorables respecto a personas, objetos o acontecimientos. Dan un reflejo del individuo en relación a algo (p. 284). Según Robbins et al. (2017), el componente cognoscitivo hace referencia al conjunto de pensamientos, aplicación de las normas, valores, opiniones, conocimiento o información con la que cuenta una persona (p. 284). Según Robbins et al. (2017), el componente afectivo, son aquellos factores que determinan la afectividad de los colaboradores, tales como el trabajo en equipo, Ambiente confortable, reconocimiento, ascenso, relación y cooperación e igualdad de oportunidades (p. 284). Según Robbins et al (2017), el componente del comportamiento, se refiere al comportamiento que tiene la persona frente a sus labores, a la autonomía, a la iniciativa, la resistencia a la presión, al gusto por el trabajo. (p. 284)

Del mismo modo, Alles (2017), mencionó que el desempeño laboral de una persona, viene a ser el contraste o resultado final de diversos factores. Del mismo modo presenta 3 dimensiones que componen el desempeño laboral, los cuales son: los conocimientos, los cuales pueden ser adquiridos mediante investigaciones formales e informales, así como la experiencia práctica, las cuales se ven conformados por los valores que adquiere la persona ya sean valores personales u organizacionales, y por ultimo las competencias que se encuentra conformado por las habilidades y capacidades del individuo frente a una labor (p. 28).

Así mismo, Filippi, et al. (2016) en su investigación mencionó que es un conjunto de actividades de cada individuo, encaminadas hacia un logro dentro de una organización, la cual se caracteriza por las capacidades del individuo, los conocimientos adquiridos y la experiencia del individuo (p. 185).

Del mismo modo Chatterjee, et al. (2021) vieron enfocado su estudio en las características individuales, tales como la edad, los estudios, el género, las experiencias laborales en el pasado, y otras variables del mercado laboral. Estos temas que tuvo este investigador sirven para medir el rendimiento en la organización. A la vez, Zhang et al. (2021) en su investigación mencionaron que el desempeño laboral contribuye a un conjunto de predicciones de las relaciones laborales de un empleado, el cual puede considerarse un factor importante que influye si los demás empleados tomarán voz de ellos.

Del mismo modo, Song, et al. (2020) en su investigación mencionaron que son las facultades que tienen los empleados para realizar sus labores, dentro de las cuales puede determinar un sentimiento de mayor eficiencia y mejor rendimiento para cumplir con los objetivos. Del mismo modo, Sora et al. (2020), menciona que el desempeño laboral puede entenderse como un desarrollo de conducta a la inseguridad laboral, la cual también puede ser referida como la finalización de tareas y responsabilidades que vienen a ser los requisitos fundamentales para los puestos laborales de los empleados.

Del mismo modo, Letona, et al. (2019) en su investigación hicieron referencia al desempeño laboral como el desenvolvimiento de los individuos o individuo frente a una tarea designada en su centro laboral. A la vez, Zhang et al. (2021) mencionaron que el desempeño laboral contribuye a un conjunto de predicciones de las relaciones laborales de un empleado, el cual puede considerarse un factor importante que influye si los demás empleados tomarán voz de ellos.

Así mismo, Li, et al. (2020) en su investigación plantearon que la personalidad se relaciona positivamente con los resultados del trabajo, es decir el comportamiento cívico organizacional, voz, compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Del mismo modo Del mismo modo, Stefurak, et al. (2020) mencionaron que es una medida de rendimiento importante para las empresas, dado que el desempeño laboral transforma el comportamiento de los empleados

los cuales contribuyen con los objetivos directa e indirectamente en valor para la organización.

III. METODOLOGÍA

El autor Aoulad, et al. (2014), mencionaron que es el conjunto de actividades que se sostienen en principios lógicos, los cuales permiten alcanzar una gama de objetivos que rigen la investigación científica (p.1)

3.1. Tipo y diseño de investigación

El actual producto fue de tipo aplicado, ya que la organización en donde se desarrolló este estudio, se reconoció un problema y por lo tanto se busca la manera de poder aplicar o aprovechar los conocimientos ya otorgados por los autores, utilizando lo que se requieren, disponiendo el tipo de asociación entre el variable 1 y el variable 2.

Tipo de investigación: Describen que este tipo de investigación aplicada sustrae conocimientos para su desarrollo con el que más adelante se podrá brindar soluciones a los problemas que fueron ideados previamente (Huamanchumo et al., 2015, p.97). Esta investigación utilizó el tipo de estudio aplicada dado que se observaron diversos problemas dentro de la empresa, en donde se lleva a cabo la investigación.

Diseño de Estudio: No experimental. Hernández, et al (2014) mencionó que es el estudio realizado que no posee ninguna alteración hacia las variables, donde se analiza los fenómenos en su contexto nativo (p.142). Para esta investigación se utilizó un diseño no experimental porque se usaron las variables sin ningún tipo de modificación para conocer el problema en su contexto actual.

Corte: Transversal. Hernández, et al. (2018) menciona que es un corte transversal dado que se sustrae la información en un único tiempo y su fin es explicar variables y examinar una interrelación (p. 85). En una investigación de corte transversal se indica que existe una minuciosa manipulación de la variable en donde se recolectan algunos datos en un único momento donde este estudio de investigación será realizado en este año.

Nivel de estudio: Correlacional. El nivel correlacional se utiliza cuando en un estudio de investigación se trata de descubrir el grado de vínculo entre dos conceptos o contexto unilateral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Así mismo Carrera, et al. (2019) hizo mención que un estudio correlacional involucra un procedimiento investigativo, con el objetivo de determinar la relación existente entre dos o más variables de estudio (p.1690).

Se utilizó este nivel de investigación, dado que se pretendió conocer el vínculo entre la variable 1 y la variable 2 en esta empresa de Multiservicios y observar el comportamiento entre una de estas variables en relación con la otra variable y con esto establecer una conexión.

Enfoque: Cuantitativo. Rodriguez, et al. (2019) El enfoque cuantitativo se utiliza para catar hipótesis con base en la mensuración numérica y la explicación estadística (p. 141). Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque mediante una base estadística se trata de verificar la hipótesis con el fin de comprobar o rechazar teorías.

El autor Todd (2016), nos mencionó que el enfoque cuantitativo es aquel que se encuentra bajo un proceso numérico, y que debe apoyarse en el análisis estadístico, recopilando datos con el objetivo de demostrar la hipótesis (p. 14). Se consideró este tipo enfoque ya que se estuvo empleando mediciones numéricas y análisis estadísticas con el fin de poder conocer la realidad objetivo y poder verificar o comprobar las hipótesis, así mismo poder rechazar teorías.

Método: hipotético Deductivo. El método hipotético deductivo tiene como objetivo el demostrar la autenticidad de afirmación o negación de la hipótesis formulada, en donde se lograrán deducir conclusiones para la investigación que se realiza (Bernal, 2015, p.74). Para este trabajo de investigación empleó el uso de del método hipotético deductivo, dado que se deseó realizar partiendo de la hipótesis para comprar con los hechos.

Estadística Descriptiva, según Hernández, et al. (2018).se tiene como objeto principal explicar y examinar las cualidades de diversos datos adquiriéndose de esa forma conclusiones sobre las cualidades de un grupo y sobre los vínculos existentes con otras poblaciones, con la finalidad de confrontarlas (p.137)

La estadística inferencial tiene como propósito realizar dos procedimientos importantes en un trabajo de investigación, el primero para probar la hipótesis y para determinar parámetros (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este trabajo se utilizó la estadística inferencial para aceptar y rechazar hipótesis generales y específicas.

3.2. Variables y operacionalización

Según Hernández, et al. (2014) las menciona como cualidades, características, rasgos de los objetos que aceptan los distintos valores y que su variación es capaz de medirse u observarse (p. 105).

Del mismo modo Xiao, et al. (2020) menciona que una variable se puede definir como una característica de un objeto de estudio, la cual posee como cualidad, la posibilidad de desarrollar valores en forma distinta (p. 123).

Las variables son cada una de las cualidades que poseen los objetos o los individuos que se quieren estudiar, los cuales hace posible su medición.

Operacionalización. Hernández, et al (2018) nos menciona que la operacionalización es una fundamentación de la definición operacional y conceptual, del mismo modo de las dimensiones, de los indicadores o sub términos y de la cantidad de ítems y de la escala de medición de la variable (p. 124). La operacionalización reside en el proceso de descomposición de forma razonable partiendo desde lo más general a los más específico cual nos permite visualizar de forma más efectiva y clara sobre las variables, dimensiones, indicadores y las escalas de medición, también permite indicar los ítems relacionado con el instrumento.

Variable 1: Engagement, según Schaufeli et al (2003) Es un estado psicológico de carácter positivo que trae satisfacción y que además se caracteriza por generar vigor, dedicación y absorción. Más que un estado de agrado y momentáneo, el engagement se encuentra enfocado en lo afectivo y cognitivo que puede ser de mayor influencia y ocasiona que el cerebro pueda estar o no estar, enfocado en lo que lo rodea. (p. 32).

Variable 2: Desempeño laboral, para Robbins, et al. (2017) es un valor el cual otorga a la organización y brinda información acerca de las diferentes etapas conductuales que los individuos llevan a cabo para desarrollar las tareas que se puedan dar en un tiempo determinado. Estas conductas brindarán contribución a la eficacia organizacional (p. 217).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Hernández et al (2014) Es la agrupación de individuos de estudio y donde las unidades o la misma población mantienen cierta característica a fin, la cual estudiaba y provee los datos de investigación (p.174).

El estudio se encuentra conformado por 54 personas.

Criterios de Inclusión: Se consideran a todos los colaboradores de todas las áreas funcionales pertenecientes a esta empresa de Multiservicios.

Criterios de Exclusión: En este caso se estaría excluyendo a los practicantes.

Unidad de análisis: Según Hernández et al. (2014), menciona que la unidad de análisis hace referencia a los individuos a quienes se les va a aplicar el instrumento de medición (p. 173). En la presente investigación la unidad de análisis se encontró conformada por todos los individuos que conforman esta empresa de Multiservicios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández et al. (2018), hace referencia que cuando se realiza una recolección de datos, se pueden utilizar una variedad de recursos que se aplicaran por el autor de la investigación, con el objetivo de poder desarrollar la información. De las cuales, dentro de las herramientas que se pueden utilizar, se encuentra la observación, los cuestionarios, las encuestas o diagramas de flujo (p.217). Para esta investigación se utilizó como la técnica a la encuesta. Según Hernández et al. (2018), la encuesta es un recurso perteneciente a las investigaciones de tipo descriptivas, que consisten en la recolección de datos por medio del uso del cuestionario (p.159).

Hernández et al. (2014), El cuestionario es el instrumento que se desarrolla sin alterar el contexto y se encuentra conformada por un conjunto de preguntas cuidadosamente estudiadas y ordenadas de forma sistemática (p. 159). Es así como se utilizará como instrumento el cuestionario, el cual se encuentra conformado por 30 preguntas para cada variable, con un total de 60 preguntas. La escala utilizada para la investigación es la escala de Likert, para ambas variables.

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

Del mismo modo, la información obtenida por el instrumento elegido tiene validez. El cual permitió reflejar información necesaria y pertinente para alcanzar los objetivos planteados.

Así mismo, para obtener la información con el instrumento escogido, es necesario tener validez. Ello permitió mostrar la información más pertinente para llegar a los objetivos propuestos. Se tuvo en consideración que todo documento o información es válido porque tiene fuerza o un valor pertinente para ocasionar un efecto. Esto hace referencia a la capacidad de lo estudiado para alinearse al cumplimiento de propósitos; es decir, guarda relación con el grado de control sobre los resultados para generalizar las posibilidades.

Validez: Para validar el instrumento se utilizó la validez de contenido, según Hernández, et al. (2014). Hace referencia a la magnitud en que un instrumento mide las variables, conforme a expertos en el tema (p.201). En este trabajo de investigación se realizó la validación por los docentes temáticos y metodológicos de la Universidad César Vallejo, considerando que sea pertinente, relevante y claro.

Confiabilidad: Con respecto a esta investigación, según Hernández et al. (2018), nos menciona que la confiabilidad nos brinda una oportunidad de descubrir los efectos similares del estudio por un tiempo establecido. Para esto se realiza un control de las variables a medir (p.255). Para esto se empleó uso de toda la población, la cual estuvo conformada por 54 integrantes de la empresa de Multiservicios con el objetivo de obtener el grado de confiabilidad utilizando el software IBM SPSS v25, aplicando el alfa de Cronbach. Para el análisis de fiabilidad del instrumento se utilizará el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de información se solicitó la autorización del Gerente general de una empresa de Multiservicios. Para el desarrollo de este trabajo de investigación, se recopiló la información de libros, tesis, artículos científicos, entre otros, después de esto se realizó la definición de las dimensiones, de las cuales se desglosaron los indicadores para la evaluación respectiva de las respuestas. Posteriormente, se tomó como base de datos a los colaboradores de esta empresa de Multiservicios.

Después de esto se realizó un seguimiento a los colaboradores para su apoyo en resolver las encuestas, luego se procedió a medir los resultados de las

encuestas aplicando el software estadístico IBM SPSS 25, el cual midió la confiabilidad del trabajo de investigación y se realizaron las interpretaciones correspondientes a los objetivos de estudio, se aprobaron las hipótesis y posteriormente, se determinaron las conclusiones y las recomendaciones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

En esta investigación se usaron diversos métodos que consisten en realizar un análisis de la información para poder transformarla dando un resultado. Consiguiente a ello, se convertirá en un elemento de análisis.

Según Hernández et al. (2014), menciona que la estadística descriptiva consiste en analizar los datos y posteriormente a ello efectuar un análisis estadístico para conectar las variables (p.279).

Según Hernández et al. (2014) nos dice que la correlación de Spearman es una medida para determinar la correlación entre variables en un nivel de medición ordinal, en la cual los individuos pueden ordenarse por rangos (p.322).

3.7. Aspectos Éticos

La información presentada no tuvo ninguna alteración o modificación, se respetaron las políticas y estándares para la demostración pertinente de la investigación guardando los derechos de autor.

Para la recolección de datos, se tuvo en cuenta el consentimiento informado, la libertad de expresión y la integridad de los participantes, asignando un cuestionario totalmente anónimo con la finalidad de no generar ningún problema o inconveniente y no tergiversar el criterio de respuestas.

Así mismo, los datos fueron procesados por un sistema brindado por la universidad, llamado Turnitin, el cual evalúa el porcentaje de similitud correspondiente, el cual debe ser menor o igual al 25%. Por último, el área de investigación cuenta con comité de ética, el cual evalúa y valida los trabajos de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística Descriptiva

El autor Ruz, et al (2020) menciona que la estadística descriptiva es un orden o clasificación de los datos encontrados. Para lo cual se desarrollan tablas y gráficos los cuales simplifican la información de los datos que forman parte en la distribución. Del mismo modo se calculan parámetros estadísticos que caracterizan la distribución (p.2).

4.1.1. Estadística Descriptiva para la variable Engagement

Tabla 4.

Frecuencias de la variable Engagement

Engagement				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	17	31,5	31,5	31,5
	Regular	14	25,9	25,9	57,4
	Alto	23	42,6	42,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

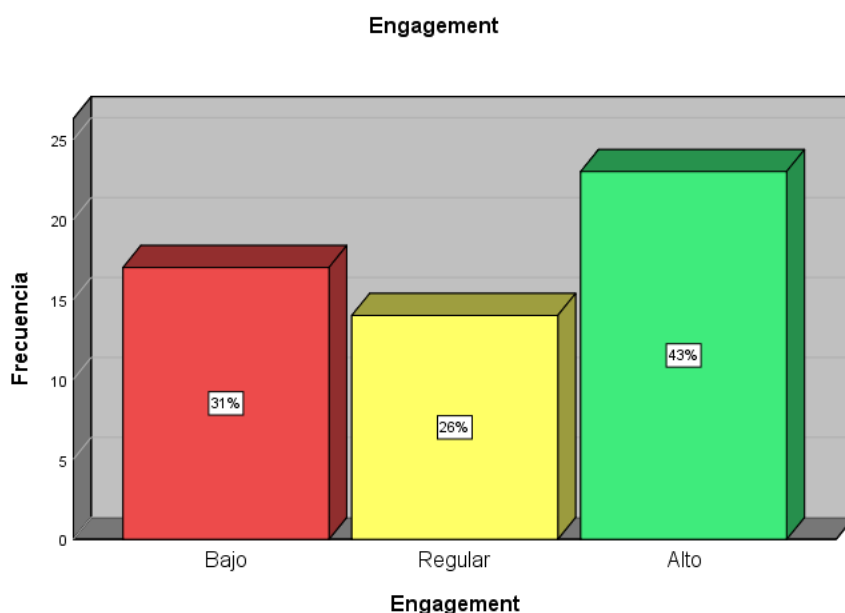


Figura 1. Histograma de frecuencias del Engagement:

Nota. De acuerdo con la Tabla 4 y la figura 1, se puede determinar que del 100% de los datos que fueron examinados, el 31% manifiesta un nivel Bajo de Engagement en la empresa de Multiservicios; también, el 26% manifiesta un nivel

Regular de Engagement, y el 43% posee un nivel Alto de engagement. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se puede observar que el 31,5% de los colaboradores presenta un engagement bajo. A partir de esta información, la empresa puede tomar decisiones oportunas para mejorar la significancia de promover el engagement de sus colaboradores, poniendo al trabajador como participe de propuestas para la empresa, y dándole la importancia que este merece. Para la situación de los que conforman el 57,4%, la entidad debería proceder a detectarlos, dado que estos conforman el factor x de la empresa, y que forman parte de factores de incertidumbre en el desarrollo de la organización.

4.1.2. Estadística Descriptiva para la variable Desempeño laboral

Tabla 5.

Frecuencias de la variable Desempeño laboral

		Desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	42,6	42,6	42,6
	Regular	18	33,3	33,3	75,9
	Alto	13	24,1	24,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

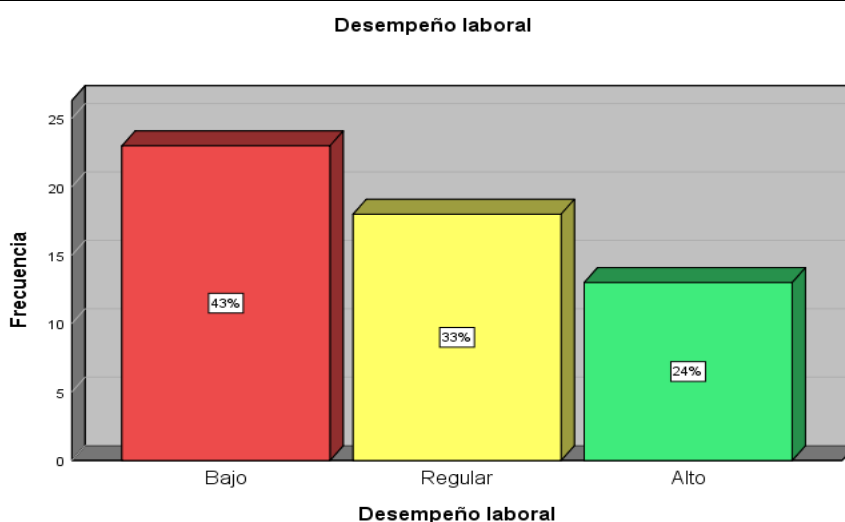


Figura 2. Histograma de frecuencias de Desempeño laboral

Nota. Con respecto a la Tabla 5 y la figura 2, se puede determinar que de la totalidad de los datos que fueron examinados, el 43% ha demostrado un nivel Bajo de Desempeño laboral en la empresa de Multiservicios; también, el 33% posee un nivel Regular de Desempeño laboral, y el 24% posee un nivel Alto de Desempeño

laboral. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se puede ver que más de la mitad de los colaboradores presentan que el engagement no es muy representativo para ellos. A partir de esta información, la empresa puede tomar decisiones oportunas para mejorar la significancia de promover el desempeño laboral de sus colaboradores, poniendo al trabajador como participe de propuestas para la empresa, y dándole la importancia que este merece. Para la situación de los que conforman el 75,9% la entidad debería proceder a detectarlos, dado que estos conforman el factor x de la empresa, y que forman parte de factores de incertidumbre en el desarrollo de la organización.

4.1.3. Estadística Descriptiva de la dimensión Vigor

Tabla 6.

Frecuencias de la dimensión Vigor

		Vigor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	29,6	29,6	29,6
	Regular	20	37,0	37,0	66,7
	Alto	18	33,3	33,3	100,0
Total		54	100,0	100,0	

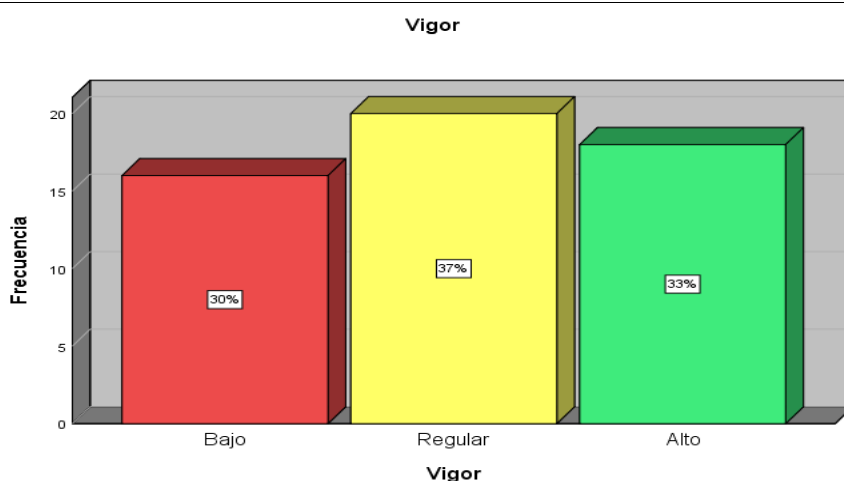


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión Vigor

Nota. Con referencia de la Tabla 6 y la figura 3, se logra determinar que del total de los datos que fueron examinados, el 30% ha indicado un nivel Bajo de Vigor en la empresa de Multiservicios; también, el 37% posee un nivel Regular de Vigor, y el 33% posee un nivel Alto de Vigor. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se

puede visualizar que más de la mitad de los colaboradores presentan que el engagement no es muy representativo para ellos. A partir de esta información, la empresa puede tomar decisiones oportunas para mejorar la significancia de promover el vigor de sus colaboradores, poniendo al trabajador como participe de propuestas para la empresa, y dándole la importancia que este merece. Para la situación de los que conforman el 66,7%, la entidad debería proceder a detectarlos, dado que estos conforman el factor x de la empresa, y que forman parte de factores de incertidumbre en el desarrollo de la organización.

4.1.4. Estadística Descriptiva de la dimensión Dedicación

Tabla 7.

Frecuencias de la dimensión Dedicación

Dedicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	31,5	31,5	31,5
	Regular	22	40,7	40,7	72,2
	Alto	15	27,8	27,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

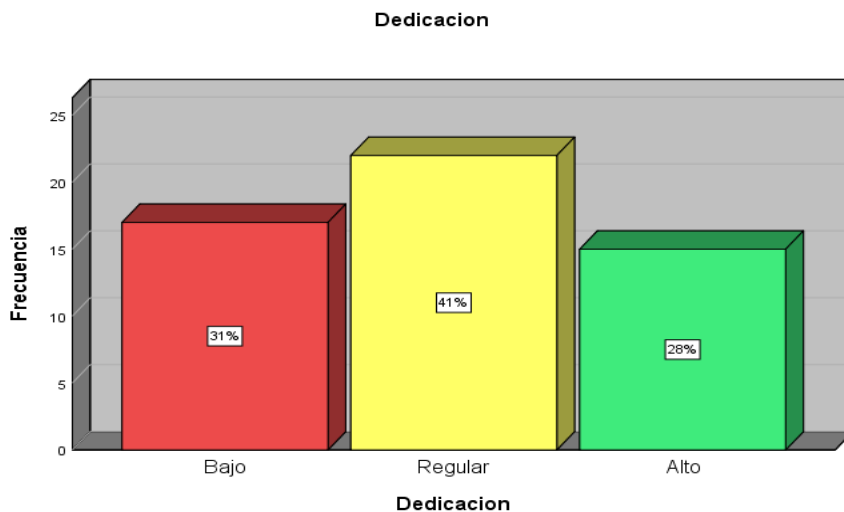


Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión Dedicación

Nota. Con referencia a la Tabla 7 y la figura 4, se puede determinar que del 100% de los datos que fueron examinados, el 31% ha manifestado un nivel Bajo de Dedicación en la empresa de Multiservicios; también, el 41% posee un nivel Regular de Dedicación, y el 28% posee un nivel Alto de Dedicación. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se puede visualizar que más de la mitad de los

colaboradores presentan que el engagement no es muy representativo para ellos. A partir de esta información, la empresa puede tomar decisiones oportunas para mejorar la significancia de promover la dedicación de sus colaboradores, poniendo al trabajador como participe de propuestas para la empresa, y dándole la importancia que este merece. Para la situación de los que conforman el 66,7% la entidad debería proceder a detectarlos, dado que estos conforman el factor x de la empresa, y que forman parte de factores de incertidumbre en el desarrollo de la organización.

4.1.5. Tabla 13 Estadística descriptiva de la dimensión Absorción

Tabla 8.

Frecuencias de la dimensión Absorción

		Absorción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	29,6	29,6	29,6
	Regular	18	33,3	33,3	63,0
	Alto	20	37,0	37,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

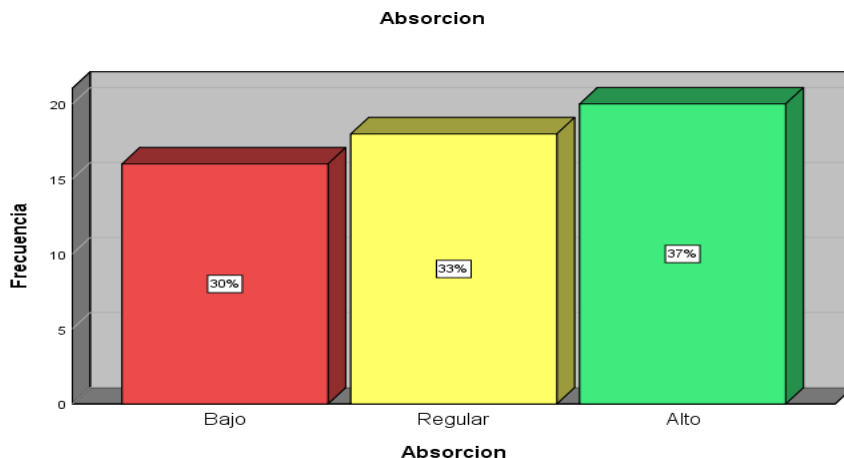


Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión Absorción

Nota. Respecto a la Tabla 8 y la figura 4, se puede determinar total de los datos que fueron analizados, el 30% ha indicado un nivel Bajo de Absorción en la empresa de Multiservicios; también, el 33% posee un nivel Regular de Absorción, y el 37% posee un nivel Alto de Absorción. De acuerdo con los porcentajes obtenidos se puede visualizar que más de la mitad de los colaboradores presentan que la absorción no es muy representativa para ellos. A partir de esta información, la

empresa puede tomar decisiones oportunas para mejorar la significancia de promover la absorción de sus colaboradores, poniendo al trabajador como participe de propuestas para la empresa, y dándole la importancia que este merece. Para la situación de los que conforman el 66,7% la entidad debería proceder a detectarlos, dado que estos conforman el factor x de la empresa, y que forman parte de factores de incertidumbre en el desarrollo de la organización.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 9.

Prueba de hipótesis para determinar la distribución normal

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal
Hipótesis Alternativa	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 10.

Resumen de procesamiento de Casos

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Engagement	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%
Desempeño laboral	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%
Vigor	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%
Dedicación	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%
Absorción	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%

Nota. Al aplicar la prueba de normalidad, el programa estadístico SPSS ver. 25 brindó la siguiente tabla, en la cual se pueden evidenciar los 54 encuestados, Gonzales, et al. (2006), nos dice que cuando los elementos son menores a 30, se aplica el test de Shapiro-Wilk, del mismo modo cuando la muestra es mayor a 30 se aplica el test de Kolmogorov-Smirnov (p.34). Del mismo modo se procederá a aplicar el test de Kolmogorov-Smirnov dado que la muestra es mayor a 30 elementos.

Tabla 11.

Prueba de normalidad para el Engagement y el Desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Engagement	,142	54	,008	,958	54	,057
Desempeño laboral	,134	54	,016	,942	54	,012
Vigor	,130	54	,024	,962	54	,088
Dedicación	,122	54	,045	,966	54	,124
Absorción	,131	54	,022	,960	54	,070

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Al aplicar la prueba de normalidad se evidencia un sig. Bilateral de 0.008 para la variable Engagement; 0.016 para la variable Desempeño laboral; 0.024 para la dimensión Vigor; 0.045 para la dimensión Dedicación y 0.022 para la dimensión Absorción. Por lo que se puede evidenciar que el valor de $p < 0.05$, es decir que los datos no siguen una distribución normal. Lo cual nos indica que la decisión en la prueba de hipótesis general y específicas serán determinadas a través del estadígrafo Rho de Spearman.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 12.

Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta.
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte.
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable.
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media.
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil.
0,00	No existe correlación.
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil.
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable.
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte.
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Recuperado de la revista científica Movimiento Científica,8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

Prueba de Hipótesis general

Ho: No existe una conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Ha: Existe una conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Tabla 13.

Tabla cruzada para Engagement y Desempeño laboral

Tabla de contingencias Engagement * Desempeño laboral						
% del total						
		Desempeño laboral			Total	Correlaciones
		Bajo	Regular	Alto		
Engagement	Bajo	31,5%	0,0%	0,0%	31,5%	Rho Spearman 0,810
	Regular	9,3%	14,8%	1,9%	25,9%	
	Alto	1,9%	18,5%	22,2%	42,6%	Sig. (Bilateral)
Total		42,6%	33,3%	24,1%	100,0%	0,000

Nota. En la tabla 12 se puede visualizar que cuando se cruzan las variables de Engagement y Desempeño laboral, los resultados indican que cuando el engagement es bajo, el desempeño laboral también es bajo en 31,5%, del mismo modo cuando el Engagement es regular, el desempeño laboral también es regular en 14,8%; y cuando el Engagement es alto, el desempeño laboral también es alto en 22,2%.

La hipótesis general a través de las tablas cruzadas para las variables engagement y para la variable Desempeño laboral, se puede observar que alcanzó un coeficiente de correlación positiva muy fuerte 0,810. Del mismo modo se puede observar que para corroborar la veracidad de la hipótesis planteada, que determina si existe relación entre la variable Engagement y la variable Desempeño laboral, se recurre al valor Sig. (Bilateral)= 0,000 < 0,05, el cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, concluyendo la relación entre la variable Engagement y Desempeño laboral.

Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el Vigor y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Ha: Existe relación significativa entre el Vigor y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Tabla 14.

Tabla cruzada para la dimensión Vigor y la variable Desempeño laboral

Tabla de contingencias Vigor * Desempeño laboral	
% del total	

		Desempeño laboral			Total	correlaciones
		Bajo	Regular	Alto		
Vigor	Bajo	29,6%	0,0%	0,0%	29,6%	Rho Spearman 0,731
	Regular	11,1%	18,5%	7,4%	37,0%	
	Alto	1,9%	14,8%	16,7%	33,3%	Sig. (Bilateral)
Total		42,6%	33,3%	24,1%	100,0%	0,000

Nota. En la tabla 13 se puede observar que cuando se cruza la dimensión Vigor y la variable Desempeño laboral, los resultados indican que cuando el Vigor es bajo, el desempeño laboral también es bajo en 29,6%, del mismo modo cuando el Vigor es regular, el desempeño laboral también es regular en 18,5%; y cuando el Vigor es alto, el desempeño laboral también es alto en 16,7%.

La hipótesis general a través de las tablas cruzadas para la dimensión Vigor y la variable Desempeño laboral, se puede observar que alcanzó un coeficiente de correlación positiva considerable 0,731. Del mismo modo se puede observar que para corroborar la veracidad de la hipótesis planteada, que determina si existe relación entre la dimensión Vigor y la variable Desempeño laboral, se recurre al valor Sig. (Bilateral)= 0,000 < 0,05, el cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, concluyendo la relación entre la dimensión Vigor y la variable Desempeño laboral.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: No existe conexión significativa entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Ha: Existe conexión significativa entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Tabla 15.

Tabla cruzada para la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	correlación
% del total		Bajo	Regular	Alto		
Vigor	Bajo	29,6%	1,9%	0,0%	31,5%	Rho Spearman 0,808
	Regular	13,0%	24,1%	3,7%	40,7%	
	Alto	0,0%	7,4%	20,4%	27,8%	Sig. (Bilateral)
Total		42,6%	33,3%	24,1%	100,0%	0,000

Nota. En la tabla 14 se puede visualizar que cuando se cruza la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral, los resultados indican que cuando la

Dedicación es bajo, el desempeño laboral también es bajo en 29,6%, del mismo modo cuando la Dedicación es regular, el desempeño laboral también es regular en 24,1%; y cuando la Dedicación es alto, el desempeño laboral también es alto en 20,4%.

La hipótesis general a través de las tablas cruzadas para la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral, se puede observar que alcanzó un coeficiente de correlación positiva muy fuerte 0,808. Del mismo modo se puede observar que para corroborar la veracidad de la hipótesis planteada, que determina si existe relación entre la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral, se recurre al valor Sig. (Bilateral)= 0,000 < 0,05, el cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, concluyendo la relación entre la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: No existe conexión significativa entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Ha: Existe conexión significativa entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.

Tabla 16.

Tabla cruzada para la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral

		Desempeño laboral (Agrupada)			Total	correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Vigor	Bajo	27,8%	1,9%	0,0%	29,6%	Rho Spearman 0,807 Sig. (Bilateral) 0,000
	Regular	14,8%	16,7%	1,9%	33,3%	
	Alto	0,0%	14,8%	22,2%	37,0%	
Total		42,6%	33,3%	24,1%	100,0%	

Nota. En la tabla 15 se puede visualizar que cuando se cruza la dimensión Absorción y la variable Desempeño laboral, los resultados indican que cuando la Absorción es bajo, el desempeño laboral también es bajo en 27,8%, del mismo modo cuando la Absorción es regular, el desempeño laboral también es regular en 16,7%; y cuando la Absorción es alto, el desempeño laboral también es alto en 22,2%.

La hipótesis general a través de las tablas cruzadas para la dimensión Absorción y la variable Desempeño laboral, se puede observar que alcanzó un coeficiente de correlación positiva muy fuerte 0,807. Del mismo modo se puede observar que para corroborar la veracidad de la hipótesis planteada, que determina si existe relación entre la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral, se recurre al valor Sig. (Bilateral)= 0,000 < 0,05, el cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, concluyendo la relación entre la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se compara los trabajos previos revisados con el objetivo de determinar las hipótesis de la investigación, las cuales son poder determinar si existe relación entre las variables Engagement y Desempeño laboral en una empresa de Multiservicios. Luego de haber realizado el análisis de los datos hallados de la población, se obtiene como resultado las inferencias investigativas que se contrastaron con las evidencias externas e internas.

La hipótesis general planteada fue determinar que existe relación significativa entre el Engagement y el Desempeño laboral en una empresa de Multiservicios. Donde el resultado obtenido a través del procesamiento estadístico determinó una correlación de Spearman de 0.810 y una sig. Bilateral de 0.000, por lo cual se acepta la hipótesis alterna ya que existe una correlación positiva muy fuerte. Este resultado se encuentra relacionado con el teórico principal de la presente investigación, Schaufeli (2003), quien definió al Engagement como es un estado psicológico de carácter positivo que trae satisfacción y que además se caracteriza por generar vigor, dedicación a las funciones del colaborador y capacidad de absorción. Más que un estado de agrado y momentáneo, el engagement se encuentra enfocado en lo afectivo y cognitivo que puede ser de mayor influencia y ocasiona que el cerebro pueda estar o no estar, enfocado en lo que lo rodea. Esto se ve reforzado por el teórico Albrecht (2010), que menciona que el engagement de los empleados se correlaciona estrechamente con el individuo, el grupo y la empresa. El desempeño en áreas como retención, productividad, servicio al cliente y lealtad. Del mismo modo menciona que la fuerza relativa de la Identificación y participación en una organización en particular, caracterizado por al menos tres factores relacionados: la primera dimensión vendría a ser una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización; la segunda dimensión, la voluntad de ejercer esfuerzo considerable por parte de la organización; y la tercera dimensión un fuerte deseo de mantener la membresía en la organización. También por el teórico Bakker, et al (2010) el cual menciona que el engagement es positivo, satisfactorio, un estado afectivo y motivacional de bienestar, que se encuentra relacionado con el trabajo que puede verse como la antidopa del trabajo. Los empleados con engagement presentan altos niveles de energía y están involucrados con entusiasmo en su trabajo. Del mismo modo

presenta 2 dimensiones que son la dimensión energética y la dimensión de identificación. Y del mismo modo por el teórico Bridger (2018) menciona que el Engagement es algo que el empleado tiene que ofrecer y no puede ser requerido como parte del contrato de trabajo o del proceso de establecimiento de objetivos. Este autor presenta 3 dimensiones que componen el engagement: El engagement intelectual, es decir pensar mucho en el trabajo y como mejorarlo, el compromiso afectivo que se refiere a sentirse positivo por hacer un trabajo y el engagement social, es decir el aprovechar activamente las oportunidades para discutir mejoras relacionadas con otros en el trabajo. Del mismo modo la segunda variable de estudio, se utilizó como teórico principal a Robbins (2017), nos explica que es un valor el cual se otorga a la organización y brinda información acerca de las diferentes etapas conductuales que los individuos llevan a cabo para realizar sus tareas que se dan en un tiempo determinado. Estas conductas brindarán una contribución a la eficacia organizacional. Así como también se tuvo como también se tuvo como teórico secundario de esta variable a Alles (2017), menciona que el desempeño laboral de una persona, viene a ser el contraste o resultado final de diversos factores. Del mismo modo presenta 3 dimensiones que componen el desempeño laboral, los cuales son: los conocimientos, los cuales pueden ser adquiridos a través de estudios formales e informales, la experiencia práctica, las cuales se ven conformados por los valores que adquiere la persona ya sean valores personales u organizacionales, y por ultimo las competencias que se encuentra conformado por las habilidades y capacidades del individuo frente a una labor. Así como también al teórico Filippi, et al. (2017) menciona que el desempeño laboral es el conjunto de actividades de cada individuo, encaminadas hacia un logro dentro de una organización, la cual se caracteriza por las capacidades del individuo, los conocimientos adquiridos y la experiencia del individuo.

La investigación se encuentra relacionada con la tesis internacional de Chic (2018), quien planteó como hipótesis de estudio que Existe relación estadística significativas entre el engagement organizacional y entorno laboral en un grupo de personas de Procesos del Pacífico S.A., alcanzando un estadígrafo de Pearson de 0.579 y una sig. Bilateral de 0.296. De esta forma se evidencia la relación positiva considerable entre sus variables y concuerda con la presente investigación. Esta correlación se ve relacionada con el teórico Bakker (2011) el engagement es

positivo, satisfactorio, un estado afectivo y motivacional de bienestar, que se encuentra relacionado con el trabajo que puede verse como la antidopa del trabajo. Los empleados con engagement presentan altos niveles de energía y están involucrados con entusiasmo en su labor. Del mismo modo presenta 2 dimensiones que son la dimensión energética y la dimensión de identificación. Del mismo modo con el teórico Según Poole (2006) es la universalidad de percepciones que los trabajadores tienen sobre la voluntad humano y físico donde se realizan los hechos de la institución. El medio laboral es un elemento coyuntural en absoluto de una empresa. En esta orientación el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. La atmosfera laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de idea básicos como la fiabilidad de la fuente, los procesos selectivos de inicio de la información, los liderazgos de parecer o las normas grupales. Si bien esta correlación no posee los resultados semejantes, se debe considerando algunos factores como la muestra, la segunda variable y el contexto. La investigación de Chic fue realizada a 32 trabajadores, y su segunda variable corresponde a entorno laboral.

Del mismo modo el artículo internacional de Quintanilla (2018), quien planteó como hipótesis general existe relación entre los niveles de engagement y productividad laboral en trabajadores del área administrativa de la empresa guatemalteca de transportes para combustibles, alcanzando una correlación de Pearson de 0.203 y una sig. Bilateral de 0.319. De esta forma se evidencia la correlación positiva considerable entre las variables y concuerda con la presente investigación. Esta correlación se ve relacionada con el teórico Salanova, et al. (2009) el engagement es una característica mental positiva de cumplimiento relacionado con el compromiso, influenciado por un vasto alcance de fuerza y vigor, por una filiación adecuada con la responsabilidad que garantiza su esfuerzo y exaltación y por el empapamiento y agrupamiento integral en las actividades que realizan. Así mismo, con el teórico Guzmán (2006) define que es la acción de ser un individuo beneficioso y productivo, puede ser una actividad de manera unipersonal o grupal, para la consecución de un producto mediante la rememoración de métodos y sistemas de obtención y desarrollo, en donde aparecen condicionantes de cualquier consecuente o variables, tales como, tiempo,

espacio, recursos. Esta investigación tiene un resultado positivo lo cual refuerza la presente investigación, dado que el autor posee ambas variables de estudio. Con la diferencia de la cantidad de muestra para la investigación planteada por este autor que estuvo constituida por 26 individuos, cantidad inferior a la planteada para la presente investigación.

En relación con la primera hipótesis específica, se planteó que existe una conexión entre el Vigor y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios. Se encontró una correlación de Rho de Spearman de 0.731 y una sig. Bilateral de 0.000, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Concluyendo que existe una correlación positiva considerable. Lo que es respaldado por el teórico Según Schaufeli, et al. (2003), es un factor el cual se manifiesta a través de los factores de energía, motivación, resistencia mental, la persistencia del individuo, y las ganas que este posee para afrontar adversidades. Como tesis nacional, se tuvo a Calla (2017), quien planteó en su hipótesis que existe relación entre el Engagement y el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Royal Knite S.A.C. En donde se encontró una correlación de Pearson de 0.664 y una sig. Bilateral de 0.000, de este modo se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Concluyendo que existe una correlación positiva considerable. En la que este autor tuvo como teórico a Schaufeli, et al. (2003) es un estado psicológico en el cual los individuos de encuentran dentro del trabajo y se sienten con gran energía, dedicados a sus actividades e involucrados en sus labores. Además al teórico Chiavenato (2000) el cual menciona que son acciones o conductas observadas en los empleados que son relevantes para el alcance de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño profesional es la energía más relevante que posee una organización.

Del mismo modo otra tesis internacional elegida fue la de Sucuy y Meza (2017), el cual planteó en su hipótesis que existe relación entre el Engagement y Desempeño laboral del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A. en Quito. Se encontró una correlación de Pearson de 0.859 y una sig. Bilateral de 0.001, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Concluyendo que existe una correlación positiva muy fuerte. Lo que es respaldado por el teórico Schaufeli et al (2001) El Engagement es un estamento mental real y atrayente respecto al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo. Así

como también por el teórico Hernández (2014) Es la realización de tareas propias de un trabajo, el desempeño que tiene un colaborador en una entidad está reflejado por los resultados que obtenga, para hacer efecto con estos resultados el sujeto desempeña aptitudes y actitudes que le ayudarán a diligenciar situaciones específicas. Se puede encontrar una similitud de resultados de esta investigación con referencia de la presente investigación, mencionando que posee las mismas variables de estudio y presenta las mismas dimensiones que las mencionadas en esta investigación, con la única excepción de la muestra que refleja a una cantidad de 24 individuos.

Del mismo modo como tesis nacional se tuvo a Argomedo (2020), quien planteó en su hipótesis que existe relación entre Engagement y Desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope. Se encontró una correlación de Spearman de 0.809 y una sig. Bilateral de 0.001, se aceptó que la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Concluyendo que existe una correlación positiva muy fuerte. Lo que es respaldado por el teórico Schaufeli et al. (2003), el cual indica que es un estamento real mental, cuyo atributo se compone por un ánimo positivo y un confort hacía el ámbito de trabajo, donde se vinculan emociones favorables para el desenvolvimiento sensible del sujeto, que conlleva a la estipulación del aspecto unánime al ámbito laboral, el cual juega un rol cardinal en este proceso. Así como también el teórico Bohórquez (2007) que menciona que el desempeño profesional es un rango de desenvolvimiento del logro alcanzado en la elaboración de sus metas en la organización. Se puede encontrar una similitud de resultados de esta investigación con referencia de la presente investigación, mencionando que posee las mismas variables de estudio y presenta las mismas dimensiones que las mencionadas en esta investigación, con la única excepción de la muestra que refleja a una cantidad de 17 individuos. Así mismo la tesis nacional de Alvan (2019), quien planteó como hipótesis que existe relación directa entre el Engagement y desempeño en los colaboradores de la empresa Maestro, sucursal Trujillo, Año 2019. Se encontró una correlación de Spearman de 0.440 y una sig. Bilateral de 0.001. Concluyendo que existe una correlación positiva media. Lo que es respaldado por el teórico Bakker, et al. (2011), el Engagement es una clase ágil y efectiva relacionado con el deber que se caracteriza por el vigor, el encargo y la resonancia de absorber. Así como también por el teórico Chiavenato, (2000), es el

beneficio o la productividad lo que puede achacar a la ocupación que un individuo debe realizar. Esta es una actitud respecto al beneficio que está encaminado a aparecer en una meta. Aquí es donde se encuentra el centro del sistema. El beneficio es una táctica unipersonal para alcanzar lo deseado. Se puede encontrar una similitud de resultados de esta investigación con referencia de la presente investigación, mencionando que posee las mismas variables de estudio, con la única excepción de la muestra que refleja a una cantidad superior de 73 individuos.

Referente a la segunda hipótesis específica se planteó que existe un enlace entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios. Se encontró una correlación de Spearman de 0.808 y una sig. Bilateral de 0.000, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Concluyendo que existe una correlación positiva muy fuerte. Lo que es respaldado por el teórico Schaufeli (2003), el cual menciona que es un sentimiento que se ve reflejado en el sentido que el colaborador le da a su trabajo, en el entusiasmo de la persona, la inspiración que le genera el ambiente laboral, el orgullo que le genera el trabajo, los retos constantes y el nivel en el que se siente identificado con la organización y las funciones que ejerce. Así mismo como tesis internacional se tuvo a Lara (2019), que planteó de hipótesis que existe relación entre Clima laboral y Engagement: evaluación y correlación en una empresa de seguridad privada México 2019. Se encontró una correlación de Pearson de 0.514 y una sig. Bilateral de 0.001. se aceptó que la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Concluyendo que existe una correlación positiva considerable. Lo que es respaldado por el teórico Edel, et al. (2007), el clima laboral surge como un concepto de la Psicología Organizacional en la que las investigaciones sobre el bienestar de los trabajadores en pro de las ganancias en las empresas tomaban terreno. Los psicólogos organizacionales buscaban encontrar explicaciones para las problemáticas encontradas en los trabajadores que tenían consecuencias como bajo rendimiento y otros aspectos de producción, tales como cansancio, motivación, satisfacción y otros que pudieran afectar el desempeño. De la mano al estudio de estas problemáticas, se abordaron otros factores relacionados a ellas, como la percepción, el aprendizaje, personalidad, liderazgo, entre otros. Así mismo también por el teórico Park, et al. (2009). La noción de Engagement empieza en el interior de la psicología positiva, la cual es un aspecto que centra su interés en los aspectos positivos de las

personas, como sus fortalezas y potencialidades y que se idealiza como la contraparte del lugar común que se centraba en el trastorno. Se puede encontrar una semejanza de resultados de esta investigación con referencia de la presente investigación, mencionando que posee una diferencia de una de sus variables de estudio, del mismo modo la muestra de esta investigación se encontró conformada por 112 individuos, una cantidad mayor a la presentada en la presente investigación.

Del mismo modo a nivel internacional se tuvo a Herrera (2017), que planteó como hipótesis que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de san Martín. Se encontró una correlación de Spearman de 0.729 y una sig. Bilateral de 0.001, en donde se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que existe una correlación positiva considerable. Lo que es respaldado por el teórico Pérsico (2008), la inteligencia emocional es la totalidad de habilidades únicas de comunicar las emociones personales como sociales, y lo más enjuicioso es que cada uno al reconocerlas, elabora pensamientos y acciones positivas. La inteligencia emocional ha tenido un estudio analítico hasta alcanzar a un definido concepto. Del mismo modo también el teórico Salas, et al. (2012). El desempeño laboral, es referido como la postura o comportamiento definitivo de los trabajadores y superiores a ellos, esto hace alusión a la importancia del desenvolvimiento profesional y técnico así mismo, en los vínculos interpersonales dentro de la organización. Se puede encontrar una semejanza de resultados de esta investigación con referencia de la presente investigación, mencionando que posee una diferencia entre una de sus variables en referencia de la presente investigación, del mismo modo la muestra de esta investigación se encontró conformada por 152 individuos, una cantidad superior a la presentada en esta investigación.

Referente a la tercera hipótesis específica se planteó que existe un enlace entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios. Se encontró una correlación de Spearman de 0.807 y una sig. Bilateral de 0.000, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Concluyendo que existe una correlación positiva muy fuerte. Lo que es respaldado por el teórico Schaufeli (2003), se ve enfocado en diversos factores que puedan suceder dentro de la organización y que afectan directamente al empleado, factores como los que

pueden ser: la felicidad, la inmersión, la conexión, la concentración y el placer. Así mismo como tesis nacional se tuvo a Delgado y Velasquez (2018), que planteó que existe relación entre Engagement y Satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma. Se encontró una correlación de Spearman de 0.809 y una sig. Bilateral de 0.001. Concluyendo que existe una correlación positiva muy fuerte. Lo que es respaldado por el teórico Schaufeli, et al. (2003), el engagement profesional se encuentra interiormente de los grandes aportes del encuadre de psicología positiva a las personas y a las organizaciones. La psicología, por demasiado tiempo, estuvo centrada en la dolencia y su proceso, analizando el borde y los síntomas, buscando la cura. Sin embargo, a mediados de 1950 se tomó otro punto de vista enfocada al vigor y en el potencial. Para los 90, la psicología positiva da una ilusión positiva del ser humano, promoviendo la perspiciencia del vigor ante la dolencia. Así mismo con el teórico Locke, et al. (1976), Es una clase emocional existente y agradable, resultante de la abstracción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Se puede encontrar una aproximación de resultados de esta investigación con referencia de la presente investigación, mencionando que posee una diferencia de segunda variable de estudio, del mismo modo la muestra de esta investigación se encontró conformada por 25 individuos, una cantidad menor a la presentada en la presente investigación.

Del mismo modo en la tesis internacional de Nieto (2017), que planteó en su hipótesis que existe relación entre la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico. Se encontró una correlación de Pearson de 0.600 y una sig. Bilateral de 0.001, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Concluyendo que existe una correlación positiva considerable. Lo que es respaldado por el teórico Litwin, et al. (1968) ponen sobre la mesa la variable “estilo de dirección” como una variable determinante en la percepción de los empleados sobre el clima de la empresa, en donde el estilo de dirección de un jefe, el cual fomenta un ambiente participativo o no participativo, influirá en la percepción del clima en la empresa por parte de los trabajadores, por lo que un sistema cerrado afectará la satisfacción y el rendimiento laboral. Del mismo modo por el teórico Navarro, et al. (2007), el compromiso organizacional resulta ser un sistema enjuicioso dentro del área de Recursos Humanos, debido a que con base en esta variable se logra

analizar como los colaboradores se identifican con los objetivos organizacionales, la lealtad empresarial y la vinculación de estos con su sitio de trabajo. Se puede encontrar una similitud de resultados de esta investigación con referencia de la presente investigación, mencionando que posee una diferencia de una de sus variables de estudio, del mismo modo la muestra de esta investigación se encontró conformada por 126 individuos, una cantidad mayor a la presentada en la presente investigación.

Dentro de las fortalezas encontradas en estas investigaciones, se puede observar que poseen una metodología igual a la planteada, en la presente investigación, lo cual permite obtener una aproximación, fortaleciendo la investigación planteada. Así mismo las variables utilizadas establecen un nivel de correlación positivo, lo cual refuerza la investigación, así mismo estas investigaciones poseen un enfoque cuantitativo lo cual permite calcular la hipótesis de manera numérica y en base a datos estadísticos, lo cual también es usado en esta investigación. Se observa también que estas investigaciones poseen un diseño no experimental, lo cual hace referencia a que no hubo alteraciones de las variables. Así mismo dentro de las debilidades encontradas, se puede observar también que no todas las investigaciones poseen las mismas variables de estudio, que son presentadas en esta investigación. Del mismo modo también se observa que la muestra pertenece a diversos grupos de individuos, los cuales pueden poseer diversos rasgos o características dependiendo del entorno laboral, la cultura de la empresa, las costumbres del lugar de residencia, entre otros. Y Por último se puede observar también una diferencia de los teóricos utilizados para cada investigación, las diversas teorías, dimensiones, cuestionarios, y problemáticas de investigación.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto de los análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, se determinaron las siguientes conclusiones:

Primero. Con respecto de los resultados de la estadística inferencial entre las variables Engagement y Desempeño laboral, se determinó que existe una correlación significativa positiva muy fuerte, dado que el valor de coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.806 con un valor de (Sig. Bilateral) de $0.000 < 0.05$. Al obtener un resultado positivo se puede deducir que las variables se relacionan y son directamente proporcionales. Sin embargo, existe un 31,5% que posee un bajo nivel de engagement dentro de la organización, del mismo modo el 14,8% de los colaboradores posee un nivel regular de engagement y el 22,2% posee un nivel alto de engagement. De acuerdo a lo porcentajes obtenidos se puede inducir que más de la mitad de los colaboradores no poseen un nivel adecuado de engagement. Esto se ve reforzado por el teórico del autor de tesis Chic, el cual menciona que el engagement es un factor psicológico intrínseco del trabajador el cual genera altos niveles de vigor, dedicación y absorción. En esta empresa de multiservicios sucede esto, dado que los colaboradores en su mayoría no se sienten identificados con sus trabajos y por eso que su desempeño laboral se ve afectado.

Segundo. Se pudo reconocer que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión Vigor y la variable Desempeño laboral, el cual fue determinado por el coeficiente de Rho de Spearman 0.731 con un valor de (Sig. Bilateral) de $0.000 < 0.05$. Al obtener un resultado positivo, se puede deducir que existe una relación directamente proporcional. Si bien, el teórico del tesista Quintanilla, indicó que el vigor se caracteriza por tener altos niveles de energía, lo cual garantiza motivación y esfuerzo. También se deben considerar ciertos factores como los que son las condiciones laborales y la comunicación entre colaborador y superiores.

Tercero. Se reconoció que existe una correlación significativa positiva muy fuerte entre la dimensión Dedicación y la variable Desempeño laboral. Determinado por el coeficiente Rho de Spearman 0.808 y una (Sig. Bilateral) de $0.000 < 0.05$. Al obtener un resultado positivo, se puede

deducir que existe una relación directamente proporcional. Por lo tanto, es importante que el Gerente, pueda identificar la forma en la que los colaboradores mejoren la dedicación que tienen hacia sus labores. Es así como esto se ve reforzado por el teórico del tesista Calla, quien afirmó que es un estado en el cual el personal siente dedicación por su labor.

Cuarto. Se validó que existe correlación significativa positiva muy fuerte, entre la dimensión Absorción y la variable Desempeño. Determinado por el coeficiente de Rho de Spearman de 0.807 y una (Sig. Bilateral) de $0.000 < 0.05$. Al obtener un resultado positivo, se puede de que existe una relación directamente proporcional. Esto quiere decir que con un correcto nivel de Absorción de los empleados, se podrá obtener un óptimo desempeño laboral. Además de logrará establecer conexiones con los colaboradores, de modo que puedan sentir inmersión laboral y placer por realizar sus actividades. Esto se ve reforzado por el teórico del tesista Nieto, el cual afirmó que la absorción resulta ser un mecanismo importante dentro del área laboral, debido a que con base a esto se logra analizar como los colaboradores se identifican con los objetivos organizacionales.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero. Se recomienda la implementación de un plan de desarrollo de personas con la finalidad de incrementar los conocimientos y aprendizajes de los colaboradores, a través de cursos, diplomados, talleres, charlas o seminarios acerca de temas relacionados a las labores que realizan los colaboradores de esta empresa, así mismo también de motivación laboral, o dinámicas para generar una mejora. Esto puede ser financiado por la entidad de modo que se pueda potenciar el engagement organizacional.
- Segundo. Se sugiere buscar la manera para poder evaluar el nivel de vigor de los trabajadores y de este modo poder poner énfasis en lo que pueda estar funcionando bien o mal con respecto al engagement de los colaboradores. Se recomienda Implementar la herramienta empowerment que la finalidad de involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones y de generar líderes en las distintas áreas de la empresa de multiservicios.
- Tercero. Se sugiere a la empresa que pueda implementar un programa de incentivos manejado por un indicador de desempeño laboral, el cual podría ser la eficacia del personal, el tiempo de realización de los trabajos o los méritos de asistencia, dónde mensualmente el área o equipo que cumpla con el ratio o meta establecida, pueda gozar de este beneficio.
- Cuarto. Se sugiere formar una alianza estratégica con una entidad que se encargue de brindar beneficios sociales y actividades integradoras recurrentemente con el fin de generar el engagement deseado. Del mismo modo, también se pueden implementar mejoras en las condiciones del ambiente laboral para mantener una conformidad por parte de los empleados.

REFERENCIAS

- Albrecht, S. (2010). *Handbook of Employee Engagement. Perspectives, Issues, Research and Practice*.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por Competencias: Estrategia, Desarrollo de personas, Evaluación 360º*. (3ra Ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Editorial Granica.
- Alvan, R. (2019). Engagement y desempeño de los colaboradores de la empresa Maestro, sucursal Trujillo, año 2019. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
- Álvarez, A. (2020) Justificación de la investigación. Repositorio Institucional Ultima. 3. Impreso.
- Aoulad-Sidi-Mhend, A., Maaté, A., Hlila, R., Martín-Martín, M., Chakiri, S., & Maaté, S. (2020). A quantitative approach to geosites assessment of the Talassemtane National Park (NW of Morocco) ; Un enfoque cuantitativo para la evaluación de geositios del Parque Nacional de Talassemtane (NO de Marruecos). *Estudios Geológicos*; Vol. 76 No. 1 (2020); E123 ; *Estudios Geológicos*; Vol. 76 Núm. 1 (2020); E123 ; 1988-3250 ; 0367-0449 ; 10.3989/Egeol.16729. <https://doi.org/10.3989/egeol.43448.520>
- Argomedo, J. (2020). Engagement relacionado con el Desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo.
- Arias Castrillón, J. C. (2020). Plantear y formular un problema de investigación: un ejercicio de razonamiento. *Revista Lasallista de Investigación*, 17(1), 301–313. <https://doi.org/10.22507/rli.v17n1a4>
- Bakker, A. y Leiter, M. (2010). *Work Engagement. A Handbook of Essential Theory and Research*. Psychology Press
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. (4ta Ed.) Colombia: Ediciones Pearson Education.
- Bridger, E. (2018). *Employee Engagement. A practical introduction*. (2da Ed.) London: New York. Kogan Page
- Calla, E. (2019). Relación entre el Engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa “Royal Knite” S.A.C.-Año 2017- (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano.

- Carrera, F. M., Govea, F. K., Hurtado, G. E., & Freire, C. E. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador. *Información Tecnológica*, 30(3), 287–294. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300287>
- Castro, A. (2021). Implicaciones teóricas, políticas y metodológicas de la investigación activista feminista. *EMPIRIA: Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 50, 67–89. <https://doi.org/10.5944/empiria.50.2021.30372>
- Chatterjee, S., Dey, A. K., & Chaturvedi, H. (2021). Effect of Mentoring on Job Performance among Indian Millennials: A Quantitative Study. *International Journal of Evidence Based Coaching & Mentoring*, 19(1), 90–104. <https://doi.org/10.24384/nq43-ar60>
- Chic (2018). Relación entre los niveles de Engagement organizacional y el entorno laboral de la empresa procesos del Pacífico S.A. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Costa, P., Passos, A. y Bakker, A. (2014). Team work engagement. *Journal of Occupational and organizational Psychology*. ISSN-e: 2044-8325
- Delgado, S. y Velasquez, K. (2018). Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo.
- Filippi, G y Sicardi, E. (2016). *Psicología y trabajo, una relación posible*. (1ra Ed.) Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Ghazawy, E., R., Mahfouz, E., Mohammed, M. & Refaei, S. A. (2021). Nurses' work engagement and its impact on the job outcomes. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 320–327. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1644725>
- Guajardo Leal, B. E., & Gallardo Córdova, K. E. (2021). Compromiso, motivación y persistencia de participantes en xMOOC. *RED - Revista de Educación a Distancia*, 66, 1–19. <https://doi.org/10.6018/red.440241>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. (7ma Ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México D.F: McGraw-Hill

- Herrera, F (2017). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión.
- Hetzel-Riggin, M. D., Swords, B. A., Tuang, H. L., Deck, J. M., & Spurgeon, N. S. (2020). Work Engagement and Resiliency Impact the Relationship Between Nursing Stress and Burnout. *Psychological Reports*, 123(5), 1835–1853. <https://doi.org/10.1177/0033294119876076>
- Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Lima: Grupo Universitario S.A.C.
- Kodden, B., & Groenveld, B. (2019). The Mediating Effect of Work Engagement on the Relationship Between Person-Organization Fit and Knowledge Sharing. *Journal of Applied Business & Economics*, 21(8), 32–48. <https://doi.org/10.33423/jabe.v21i8.2587>
- Kosaka, D y Sato, H. (2020). Employee Engagement and Work Engagement: Same Wine, Different Bottles? *Annals of Business Administrative Science*, 19(6), 227–239. <https://doi.org/10.7880/abas.0200911a>
- Lara, R (2019). Clima laboral y Engagement: Evaluación y correlación en una empresa de seguridad privada. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Letona-Ibañez, O., Martínez-Rodríguez, S., Ortiz-Marques, N., Carrasco, M., & Amillano, A. (2021). Job Crafting and Work Engagement: The Mediating Role of Work Meaning. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph18105383>
- Li, H., Jin, H., & Chen, T. (2020). Linking Proactive Personality to Creative Performance: The Role of Job Crafting and High-Involvement Work Systems. *Journal of Creative Behavior*, 54(1), 196–210. <https://doi.org/10.1002/jocb.355>
- Li, X., Xue, J., & Liu, J. (2021). Linking leader humility to employee creative performance: Work engagement as a mediator. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 49(6), 1–7. <https://doi.org/10.2224/sbp.10358>
- Liu, N., Zhu, Y., Wang, X., Jiang, H., & Liang, Y. (2021). Association of Organizational Behavior with Work Engagement and Work-Home Conflicts

- of Physician in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph18105405>
- Luján Menazzi. (2019). Acerca del proceso de investigación. Aprendizajes para construir un problema de investigación, avanzar en el trabajo de campo y redactar una tesis sin morir en el intento. *Revista Latinoamericana de Metodología de Las Ciencias Sociales*, 9(1), e051. <https://doi.org/10.24215/18537863e051>
- Muthukrishna, M. y Henrich, J. (2019). A problema in Theory. *Nat Hum Behav*. 221-229. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0522-1>
- Nieto, E. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Qiao, Y., Zhang, Z., & Jia, M. (2021). Their Pain, Our Pleasure: How and When Peer Abusive Supervision Leads to Third Parties' Schadenfreude and Work Engagement. *Journal of Business Ethics*, 169(4), 695–711. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04315-4>
- Quintanilla (2018). Relación entre los niveles de Engagement y Productividad laboral en colaboradores del área administrativa de la empresa Guatemalteca de Transporte para combustible Las Pipas S.A. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Robbins, C. (2017). *Organizational Behavior*. (17va Ed.). The Ohio State University. Pearson
- Rodriguez, Y., Luque Clavijo, A. M., & Castro Rojas, M. L. (2019). Metodologías para el fortalecimiento de líneas en grupos de investigación académicos o empresariales. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(2), 142–159. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n2a12>
- Ruz, F., Molina-Portillo, E., & Contreras, J. M. (2020). ACTITUDES HACIA LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA Y SU ENSEÑANZA EN FUTUROS PROFESORES. (Spanish). *Cadernos de Pesquisa*, 50(178), 964–980. <https://doi.org/10.1590/198053146821>
- Santas, F., Özer, Ö., Saygili, M., & Özkan, Ş. (2020). The effect of corporate reputation on work engagement: A case study in a public

- hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 13, 340–346.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1548154>
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). *Utretch work engagement scale: Preliminary manual Utretch: Occupational Health Psychology Unit, Utretch University.*
- Song, H.-D., Hong, A. J., & Jo, Y. (2021). Psychometric Investigation of the Utrecht Work Engagement Scale-17 Using the Rasch Measurement Model. *Psychological Reports*, 124(3), 1384–1411.
<https://doi.org/10.1177/0033294120922494>
- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., María Peiró, J., & Boada, J. (2021). Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract. *Psicothema*, 33(1), 86–94.
<https://doi.org/10.7334/psicothema2020.205>
- Stefurak, T., Morgan, R., & Johnson, R. B. (2020). The Relationship of Public Service Motivation to Job Satisfaction and Job Performance of Emergency Medical Services Professionals. *Public Personnel Management*, 49(4), 590–616. <https://doi.org/10.1177/0091026020917695>
- Sucuy, E y Meza, B. (2017). Los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito. (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador.
- Tapia, L., Palomino, M., Lucero, Y. y Valenzuela, R. (2019). Research question, hypothesis and goals. *Rev. Med. Clin. Condes.* 29-35.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.003>
- Thomas J. Chermack, William S. Freshwater, Lauren Hartig, Amanda Pearson, Rod Fowler, Lucia Delgado, & Jimena Sagas. (2020). The Effects of Scenario Planning on Perceptions of Work Engagement. *Journal of Futures Studies / 未來研究叢刊*, 1, 79. [https://doi.org/10.6531/JFS.202009_25\(1\).0008](https://doi.org/10.6531/JFS.202009_25(1).0008)
- Todd, L. (2016) *The Oxford Handbook of Quantitative Methods, Vol 2: Foundations* Oxford University. Press: New York.
- Xiao, L., Zi-tong, W, Meng-fan, W., y Xiao-nan, S. (2020). A Variable-Scale Refinement Triangulation Algorithm with Faults Data. *電腦學刊 / Journal of Computers*, 5, 212. <https://doi.org/10.3966/199115992020103105016>
- Zhang, G., & Chen, S. (2021). Effect of Peer Work Performance on the Focal Employee's Voice Taking: The Role of Trust and Self-Construal.

Psychological Reports, 124(2), 771–791.
<https://doi.org/10.1177/0033294120905520>

Žnidaršič, J., & Bernik, M. (2021). Impact of work-family balance results on employee work engagement within the organization: The case of Slovenia. PLoS ONE, 16(1), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245078>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
TITULO	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL V1	DIMENSIONES V1	INDICADORES V1	O	
Engagement y Desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de Multiservicios, 2021	¿Cuál es la conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Multiservicios?	Delimitar la conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Existe una conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Engagement	Es un estado psicológico de carácter positivo que trae satisfacción y que además se caracteriza por generar vigor, dedicación a las funciones del colaborador y capacidad de absorción. Más que un estado de agrado y momentáneo, el engagement se encuentra enfocado en lo afectivo y cognitivo que puede ser de mayor influencia y ocasiona que el cerebro pueda estar o no estar, enfocado en lo que lo rodea. (Schaufeli et al., 2003, p. 32)	Vigor Dedicación Absorción	Niveles de energía Nivel de motivación resistencia mental nivel de persistencia nivel de ganas nivel de entusiasmo nivel de inspiración nivel de orgullo nivel de retos nivel de identificación nivel de felicidad nivel de inmersión nivel de conexión nivel de concentración nivel de placer	CUESTIONARIO	
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL V2	DIMENSIONES V2	INDICADORES V2		
	¿Cuál es el enlace entre el Vigor y Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Multiservicios?	Establecer el enlace entre el Vigor y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Existe un enlace entre el Vigor y Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.			Robbins, et al. (2017) es un valor el cual otorga a la organización y brinda información acerca de las diferentes etapas conductuales que los individuos llevan a cabo para desarrollar las tareas que se puedan dar en un tiempo determinado. Estas conductas brindarán contribución a la eficacia organizacional (p. 217).	Actitudes Componente cognoscitivo		Situaciones desfavorables Pensamientos Normas Valores Opiniones Conocimiento o información Trabajo en equipo Ambiente confortable Reconocimiento Ascenso Igualdad de oportunidades Relación y cooperación Autonomía
	¿Cuál es el enlace entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Multiservicios?	Delimitar el enlace entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Existe un enlace entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Desempeño laboral			Componente afectivo		Iniciativa Resistencia a la presión Gusto por el trabajo
	¿Cuál es el enlace entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Multiservicios?	Identificar el enlace entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Existe un enlace entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.			Componente de comportamiento			

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Número de Ítems	Escala de medición
Engagement	Es un estado psicológico de carácter positivo que trae satisfacción y que además se caracteriza por generar vigor, dedicación a las funciones del colaborador y capacidad de absorción. Más que un estado de agrado y momentáneo, el engagement se encuentra enfocado en lo afectivo y cognitivo que puede ser de mayor influencia y ocasiona que el cerebro pueda estar o no estar, enfocado en lo que lo rodea. (Schaufeli et al., 2003, p. 32)	La variable engagement se llevará a cabo mediante las dimensiones: Vigor, dedicación y absorción.	1. Vigor	1.1 niveles de energía	1, 2	Ordinal tipo Likert nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre
				1.2 nivel de motivación	3, 4	
				1.3 resistencia mental	5, 6	
				1.4 nivel de persistencia	7, 8	
				1.5 nivel de ganas	9, 10	
			2. Dedicación	2.1 nivel de entusiasmo	11, 12	
				2.2 nivel de inspiración	13, 14	
				2.3 nivel de orgullo	15, 16	
				2.4 nivel de retos	17, 18	
				2.5 nivel de identificación	19, 20	
			3. Absorción	3.1 nivel de felicidad	21, 22	
				3.2 nivel de inmersión	23, 24	
				3.3 nivel de conexión	25, 26	
				3.4 nivel de concentración	27, 28	
				3.5 nivel de placer	29, 30	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Numero de ítems	Escalas de medición
Desempeño Laboral	Robbins, et al. (2017) es un valor el cual otorga a la organización y brinda información acerca de las diferentes etapas conductuales que los individuos llevan a cabo para desarrollar las tareas que se puedan dar en un tiempo determinado. Estas conductas brindarán contribución a la eficacia organizacional (p. 217).	La variable engagement se llevará a cabo mediante las dimensiones: Actitudes, componente cognoscitivo, componente afectivo, y componente de comportamiento	1. Actitudes	1.1 Situaciones desfavorables	1,2	Ordinal tipo Likert nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre
			2. Componente cognoscitivo	2.1 Pensamientos	3,4	
				2.2 Normas	5,6	
				2.3 Valores	7,8	
				2.4 Opiniones	9,10	
				2.5 Conocimiento o Información	11,12	
			3. Componente afectivo	3.1 Trabajo en equipo	13,14	
				3.2 Ambiente confortable	15,16	
				3.3 reconocimiento	17,18	
				3.4 Ascenso	19	
				3.5 Igualdad de oportunidades	20	
				3.6 Relación y cooperación	21,22	
			4. Componente de comportamiento	4.1 Autonomía	23,24	
				4.2 Iniciativa	25,26	
				4.3 Resistencia a la presión	27,28	
				4.4 Gusto por el trabajo	29,30	

Anexo 3. Detalle de la confiabilidad

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa > 0,09	Excelente
Coeficiente alfa > 0,08	Bueno
Coeficiente alfa > 0,07	Aceptable
Coeficiente alfa > 0,06	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0,05	Inaceptable

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

Fuente: SPSS ver. 25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

Fuente: SPSS ver. 25

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se encuentra con energía cuando desarrolla sus actividades	99,67	421,208	,721	,959
Siente que el tiempo transcurre rápido cuando trabaja	99,93	424,221	,605	,960
Se encuentra motivado por las funciones que desempeña	99,87	421,398	,699	,959
Busca cumplir con sus objetivos	99,33	419,396	,677	,959
Puede continuar trabajando durante tiempos prolongados	99,63	425,785	,646	,960
Resiste la sobrecarga de labores	99,96	420,414	,657	,960

Busca distintas formas de solucionar uno o varios sucesos inoportunos	99,54	419,725	,681	,959
Cuando comete errores intenta corregirlos	99,50	423,009	,619	,960
Siente entusiasmo por realizar sus tareas	99,61	424,695	,646	,960
Se esfuerza por alcanzar bien los objetivos	99,31	415,918	,759	,959
Se siente apasionado con el clima laboral en el que se encuentra	99,80	427,146	,638	,960
Siempre busca una tarea nueva por realizar	99,87	420,039	,732	,959
Siente emoción por su trabajo	99,63	423,181	,715	,959
Sus superiores le inspiran a realizar un mejor trabajo	99,87	429,134	,521	,961
Se siente orgulloso de pertenecer al área en que labora	99,70	420,514	,687	,959
Sus superiores se sienten orgullosos de su trabajo	99,76	417,281	,708	,959
Afronta con optimismo los retos	99,59	419,567	,695	,959
Dentro de su área de trabajo se presentan retos con frecuencia	99,69	425,541	,614	,960
Usted se siente compenetrado con los ideales de la empresa	99,69	429,767	,556	,960
Usted se siente identificado con las actividades que ejerce	99,48	414,934	,758	,959
El desarrollo de tus tareas aportan con a tu felicidad	99,69	424,182	,675	,959
Se siente feliz con sus compañeros de trabajo en la organización	99,57	420,702	,693	,959
Se concentra en aprender nuevas habilidades	99,57	410,098	,782	,959
Se siente comprometido en su trabajo	99,30	421,760	,716	,959
Le es difícil desconectarse de su trabajo	100,07	437,994	,267	,963
Siente una unión con su equipo de trabajo	99,72	425,563	,642	,960
Logra obtener una buena concentración cuando realiza varias actividades a la vez	99,87	430,832	,597	,960

El ambiente de trabajo en el que se encuentra le permite concentrarse	99,81	426,003	,690	,959
El ambiente de trabajo es agradable	99,67	430,868	,584	,960
Se siente satisfecho al realizar sus funciones	99,52	414,820	,795	,958

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

Fuente: SPSS ver. 25

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sabe afrontar situaciones desfavorables en la organización	99,76	429,620	,679	,959
Le brindan capacitaciones frecuentemente para controlar posibles contingencias	99,83	435,991	,532	,960
Posee confianza de sí mismo	99,48	428,443	,680	,959
Plantea sus ideas para mejorar y agilizar su trabajo	99,33	427,623	,708	,959
Cumple con las normas de la organización	99,43	427,343	,676	,959
Está de acuerdo con las normas establecidas por la organización	99,74	425,592	,762	,959
La empresa promueve los valores corporativos	99,63	429,219	,709	,959
Cumple con los valores corporativos de la empresa	99,61	429,374	,720	,959

La empresa solicita participación de sus trabajadores para tomar decisiones	99,83	432,745	,567	,960
Considera usted que su jefe respeta las opiniones que brinda para mejorar tu trabajo	99,72	431,412	,598	,960
La información se difunde de manera oportuna	99,85	429,978	,645	,960
La información recibida ayuda al desarrollo de sus tareas	99,76	433,884	,657	,960
Se siente cómodo con el equipo de personas con el que labora	99,70	427,684	,708	,959
Las actividades son coordinadas con el equipo de trabajo	99,54	430,555	,692	,959
Los ambientes de la empresa son adecuados y confortables	99,76	428,488	,770	,959
Se siente seguro en el ambiente en el que labora	99,65	426,308	,689	,959
La empresa otorga reconocimientos por el trabajo realizado	100,07	437,164	,556	,960
Usted se esfuerza por obtener el reconocimiento que otorga la empresa	99,72	424,582	,668	,959
La empresa cuenta con una línea de carrera para sus colaboradores	99,83	437,689	,410	,962
La empresa brinda igualdad de oportunidades para todos los puestos laborales	99,80	433,863	,519	,961
Usted Forma vínculos con sus compañeros	99,46	434,706	,635	,960
Hay una buena relación con sus compañeros al momento de realizar una actividad	99,52	425,688	,771	,959
Afronta los problemas que se presentan al instante	99,54	425,838	,701	,959
Se encuentra preparado ante posibles contingencias que puedan presentarse en el trabajo	99,69	421,993	,789	,958
Toma la iniciativa para realizar funciones o tareas complicadas	99,72	425,299	,740	,959
Soluciona problemas o inconvenientes sin que se lo pidan	99,59	429,076	,660	,959

Realiza sus actividades bajo presión	99,87	443,851	,329	,962
Sabe manejar los momentos de estrés en el trabajo	99,52	426,934	,741	,959
El trabajo que realiza le resulta agradable	99,69	426,031	,734	,959
Su trabajo le genera satisfacción	99,57	422,136	,748	,959

Anexo 4. Matriz de evidencias para discusión

Autor	Hipótesis	Resultados
Chic (2018)	Existe relación estadística significativas entre el engagement organizacional y entorno laboral en un grupo de personas de Procesos del Pacífico S.A.	r de Pearson r= 0,579 Sig. (Bilateral)= 0.296
Quintanilla (2018)	existe relación significativa entre los niveles de engagement y productividad laboral en colaboradores del área administrativa de la empresa guatemalteca de transportes para combustibles.	Rho de Pearson r= 0,203 Sig. (Bilateral) = 0.319
Sucuy y Meza (2017)	Existe relación entre Engagement y Desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A. en Quito	r de Pearson r=0.859 Sig. (Bilateral)= 0.001
Lara (2019)	Existe relación entre Clima laboral y Engagement: evaluación y correlación en una empresa de seguridad privada México 2019	r de Pearson r=0.514 Sig. (Bilateral)= 0.000
Nieto (2017)	Existe relación entre la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico.	r de Pearson r=0.600 Sig. (Bilateral)= 0.001
Calla (2017)	Existe relación entre el Engagement y el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Royal Knite S.A.C.	r de Pearson r=0,664 Sig. (bilateral)= 0.000
Alvan (2019)	Existe relación directa entre el Engagement y desempeño en los colaboradores de la empresa Maestro, sucursal Trujillo, Año 2019	Rho de Spearman Rho= 0.440 Sig. (bilateral)=0.001
Herrera (2017)	Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de san Martin	Rho de Spearman Rho= 0.729 Sig. (bilateral)= 0.001
Argomedo (2019)	Existe relación entre el Engagement y el Desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope	Rho de Spearman Rho=0.809 Sig. (bilateral)= 0.001

Delgado y Velasquez (2018)	Existe relación entre Engagement y Satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma	Rho de Spearman Rho=0.809 Sig. (bilateral)= 0.001
----------------------------	--	---

Planteamiento	Hipótesis	Resultados
Hipótesis General	Existe una conexión entre el Engagement y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios	Rho Spearman Rho=0,810 Sig. (Bilateral)= 0,000
Hipótesis Específica 1	Existe un enlace entre el Vigor y Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Rho Spearman Rho=0,731 Sig. (Bilateral)= 0,000
Hipótesis Específica 2	Existe un enlace entre la Dedicación y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Rho Spearman Rho=0,808 Sig. (Bilateral)= 0,000
Hipótesis Específica 3	Existe un enlace entre la Absorción y el Desempeño laboral de los colaboradores una empresa de Multiservicios.	Rho Spearman Rho=0,807 Sig. (Bilateral)= 0,000

Anexo 5. Instrumento de Medición

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

ENGAGEMENT						
1	Se encuentra con energía cuando desarrolla sus actividades	1	2	3	4	5
2	Siente que el tiempo transcurre rápido cuando trabaja					

3	Se encuentra motivado por las funciones que desempeña					
4	Busca cumplir con sus objetivos					
5	Puede continuar trabajando durante tiempos prolongados					
6	Resiste la sobrecarga de labores					
7	Busca distintas formas de solucionar uno o varios sucesos inoportunos					
8	Cuando comete errores intenta corregirlos					
9	Siente entusiasmo por realizar sus tareas					
10	Se esfuerza por alcanzar bien los objetivos					
11	Se siente apasionado con el clima laboral en el que se encuentra					
12	Siempre busca una tarea nueva por realizar					
13	Siente emoción por su trabajo					
14	Sus superiores le inspiran a realizar un mejor trabajo					
15	Se siente orgulloso de pertenecer al área en que labora					
16	Sus superiores se sienten orgullosos de su trabajo					
17	Afronta con optimismo los retos					
18	Dentro de su área de trabajo se presentan retos con frecuencia					
19	Usted se siente compenetrado con los ideales de la empresa					
20	Usted se siente identificado con las actividades que ejerce					
21	El desarrollo de tus tareas aporta con a tu felicidad					
22	Se siente feliz con sus compañeros de trabajo en la organización					
23	Se concentra en aprender nuevas habilidades					
24	Se siente comprometido en su trabajo					
25	Le es difícil desconectarse de su trabajo					
26	Siente una unión con su equipo de trabajo					
27	Logra obtener una buena concentración cuando realiza varias actividades a la vez					

28	El ambiente de trabajo en el que se encuentra le permite concentrarse					
29	El ambiente de trabajo es agradable					
30	Se siente satisfecho al realizar sus funciones					
DESEMPEÑO LABORAL						
31	Sabe afrontar situaciones desfavorables en la organización					
32	Le brindan capacitaciones frecuentemente para controlar posibles contingencias					
33	Posee confianza de sí mismo					
34	Plantea sus ideas para mejorar y agilizar su trabajo					
35	Cumple con las normas de la organización					
36	Está de acuerdo con las normas establecidas por la organización					
37	La empresa promueve los valores corporativos					
38	Cumple con los valores corporativos de la empresa					
39	La empresa solicita participación de sus trabajadores para tomar decisiones					
40	Considera usted que su jefe respeta las opiniones que brinda para mejorar tu trabajo					
41	La información se difunde de manera oportuna					
42	La información recibida ayuda al desarrollo de sus tareas					
43	Se siente cómodo con el equipo de personas con el que labora					
44	Las actividades son coordinadas con el equipo de trabajo					
45	Los ambientes de la empresa son adecuados y confortables					
46	Se siente seguro en el ambiente en el que labora					
47	La empresa otorga reconocimientos por el trabajo realizado					
48	Usted se esfuerza por obtener el reconocimiento que otorga la empresa					

49	La empresa cuenta con una línea de carrera para sus colaboradores					
50	La empresa brinda igualdad de oportunidades para todos los puestos laborales					
51	Usted Forma vínculos con sus compañeros					
52	Hay una buena relación con sus compañeros al momento de realizar una actividad					
53	Afronta los problemas que se presentan al instante					
54	Se encuentra preparado ante posibles contingencias que puedan presentarse en el trabajo					
55	Toma la iniciativa para realizar funciones o tareas complicadas					
56	Soluciona problemas o inconvenientes sin que se lo pidan					
57	Realiza sus actividades bajo presión					
58	Sabe manejar los momentos de estrés en el trabajo					
59	El trabajo que realiza le resulta agradable					
60	Su trabajo le genera satisfacción					

Anexo 6. Base de datos

ENCUESTADOS	V1: ENGAGEMENT																														
	D1: VIGOR										D2: DEDICACIÓN										D3: ABSORCIÓN										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
5/4/2021 16:08:20	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	5
5/4/2021 16:14:19	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	
5/4/2021 16:29:06	3	3	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
5/4/2021 16:56:36	3	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	5		
5/4/2021 17:31:17	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2		
5/4/2021 21:07:11	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	2	3	4	3	4		
5/4/2021 21:47:39	4	5	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	3		
5/4/2021 22:59:04	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	2	5	4	4	5		
5/4/2021 23:00:45	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	3	3	2	3	4	5		
5/5/2021 0:11:18	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	1	4	3	4	5		
5/5/2021 19:30:03	4	3	4	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5		
5/5/2021 20:01:54	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	2	5	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	2	4	4	3		
5/6/2021 0:18:26	4	4	3	5	2	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4		
5/6/2021 2:33:15	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5		
5/6/2021 16:25:23	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5		
5/6/2021 19:05:28	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4		
5/6/2021 19:52:08	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5		
5/6/2021 20:59:41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5		
5/6/2021 21:58:33	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	3	4	2	3	4	
5/6/2021 23:26:41	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
5/8/2021 14:46:25	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	
5/8/2021 14:49:39	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	
5/8/2021 23:13:43	3	4	3	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	
5/8/2021 23:23:47	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	
5/8/2021 23:25:55	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	
5/8/2021 23:29:32	4	3	2	5	4	4	4	5	3	5	3	3	2	1	2	2	5	4	2	3	4	3	5	4	2	2	4	2	3	2	
5/8/2021 23:30:06	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	2	3	4	5	4	3	5	3	4	4	
5/8/2021 23:32:21	4	4	3	4	3	1	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	
5/8/2021 23:34:20	3	4	5	3	3	4	5	3	5	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	
5/8/2021 23:40:50	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5		
5/8/2021 23:43:07	3	5	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	
5/8/2021 23:47:14	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	2	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	
5/8/2021 23:59:54	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	
5/9/2021 0:14:12	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	
5/9/2021 0:16:28	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	5	
5/9/2021 0:23:59	4	5	4	5	4	3	2	3	3	5	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4
5/9/2021 0:27:55	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
5/9/2021 0:30:52	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	2	3	2	2
5/9/2021 0:32:58	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	
5/9/2021 0:35:43	2	3	2	4	2	1	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	2	
5/9/2021 0:37:45	3	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	4	2	2	3	2	
5/9/2021 0:40:06	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	2	2	3	2	
5/9/2021 0:50:40	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
5/9/2021 0:52:37	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	
5/9/2021 0:55:09	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	2	3	
5/9/2021 0:57:12	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
5/9/2021 0:59:03	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	
5/9/2021 1:01:06	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	
5/9/2021 1:03:16	1	2	1	3	2	1	3	4	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	
5/9/2021 1:05:19	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
5/9/2021 4:14:15	3	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	
5/9/2021 7:31:15	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
5/9/2021 7:39:30	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	1	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
5/9/2021 7:41:39	3	2	2	2	2	1	3	4	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	

ENCUESTADOS	V2: DESEMPEÑO LABORAL																															
	ACTITUDES	COMPONENTE COGNOSCITIVO										COMPONENTE AFECTIVO								COMPONENTE DE COMPORTAMIENTO												
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
5/4/2021 16:08:20	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	
5/4/2021 16:14:19	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
5/4/2021 16:29:06	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
5/4/2021 16:56:36	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5/4/2021 17:31:17	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	4	4	
5/4/2021 21:07:11	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
5/4/2021 21:47:39	2	4	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
5/4/2021 22:59:04	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	
5/4/2021 23:00:45	4	2	5	5	5	3	4	4	1	3	3	4	4	5	3	3	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
5/5/2021 0:11:18	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	4	5	5	
5/5/2021 19:30:03	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
5/5/2021 20:01:54	3	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
5/6/2021 0:18:26	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	
5/6/2021 2:33:15	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
5/6/2021 16:25:23	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	2	2	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	
5/6/2021 19:05:28	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
5/6/2021 19:52:08	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	
5/6/2021 20:59:41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
5/6/2021 21:58:33	2	4	4	5	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
5/6/2021 23:26:41	5	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4
5/8/2021 14:46:25	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	
5/8/2021 14:49:39	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5/8/2021 23:13:43	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4
5/8/2021 23:23:47	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2
5/8/2021 23:25:55	3	4	2	3	4	3	3	4	5	1	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	
5/8/2021 23:29:32	4	5	5	5	5	3	4	5	2	1	5	3	3	4	3	1	3	5	2	2	3	4	5	4	3	4	4	5	1	1	1	
5/8/2021 23:30:06	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
5/8/2021 23:32:21	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4
5/8/2021 23:34:20	4	5	5	5	3	4	3	3	5	3	2	3	2	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	2	4	4	4
5/8/2021 23:40:50	3	3	3	5	4	4	4	3	2	4	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	5
5/8/2021 23:43:07	5	3	2	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3
5/8/2021 23:47:14	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2
5/8/2021 23:59:54	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3
5/9/2021 0:14:12	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
5/9/2021 0:16:28	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	2	2	2	4	5	3	4	4	4
5/9/2021 0:23:59	3	2	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	2	2
5/9/2021 0:27:55	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2
5/9/2021 0:30:52	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2
5/9/2021 0:32:58	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	1	2	1	3	3	2	4	4	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3
5/9/2021 0:35:43	3	2	3	4	2	1	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
5/9/2021 0:37:45	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2
5/9/2021 0:40:06	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
5/9/2021 0:50:40	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
5/9/2021 0:52:37	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/9/2021 0:55:09	3	2	4	1	3	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
5/9/2021 0:57:12	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3
5/9/2021 0:59:03	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	1	3	4	2	3	3
5/9/2021 1:01:06	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3
5/9/2021 1:03:16	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1
5/9/2021 1:05:19	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4
5/9/2021 4:14:15	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
5/9/2021 7:31:15	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2
5/9/2021 7:39:30	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
5/9/2021 7:41:39	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicador 3: Resistencia a la presión														
27	Realiza sus actividades bajo presión		X				X						X	
28	Sabe manejar los momentos de estrés en el trabajo		X				X						X	
Indicador 4: Gusto por el trabajo														
29	El trabajo que realiza le resulta agradable		X				X						X	
30	Su trabajo le genera satisfacción		X				X						X	

Observaciones: El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

30 de abril del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicador 3: Resistencia a la presión														
27	Realiza sus actividades bajo presión		X				X						X	
28	Sabe manejar los momentos de estrés en el trabajo		X				X						X	
Indicador 4: Gusto por el trabajo														
29	El trabajo que realiza le resulta agradable		X				X						X	
30	Su trabajo le genera satisfacción		X				X						X	

Observaciones: El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

30 de abril del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

27	Realiza sus actividades bajo presión		X			X			X		
28	Sabe manejar los momentos de estrés en el trabajo		X			X			X		
Indicador 4: Gusto por el trabajo											
29	El trabajo que realiza le resulta agradable		X			X			X		
30	Su trabajo le genera satisfacción		X			X			X		

Observaciones: El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Montañez Vega Elmer

DNI:

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

30 de abril del 2021

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Indicador 3: Nivel de Conexión											
25	Le es difícil desconectarse de su trabajo		X			X			X		
26	Siente una unión con su equipo de trabajo		X			X			X		
Indicador 4: Nivel de Concentración											
27	Logra obtener una buena concentración cuando realiza varias actividades a la vez		X			X			X		
28	El ambiente de trabajo en el que se encuentra le permite concentrarse		X			X			X		
Indicador 5: Nivel de Placer											
29	El ambiente de trabajo es agradable		X			X			X		
30	Se siente satisfecho al realizar sus funciones		X			X			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Montañez Vega Elmer

DNI:

Especialidad del validador:

30 de abril del 2021

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Evidencia 2

Asistencia de Taller de Competencias laborales

Taller de competencias laborales		
FECHA DEL TALLER	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI
15/03/2021	Cane García Rosa Elena	40740971
15/03/2021	Bravo Vela Amalia Vanessa	43278031
15/03/2021	Olazábal Carlotto Lucero Isabel	76452877
15/03/2021	Vargas Gamarra Mónica	23976313
15/03/2021	Fernández Peñalosa Lesly Estefanny	73897257
15/03/2021	Hidalgo Tise Elizabeth Natalia	20055175
15/03/2021	Tito Quispe Brenda	77349062
15/03/2021	Ramos Castro Rosemary Helen	40820002
15/03/2021	Muñoz Silva Soana	47960362
15/03/2021	Moreno Tintaya Noelia Maribel	9947490
15/03/2021	Gómez Paquiyauri Olivia	10596557
15/03/2021	Quispe Bravo Jaime Martin	44104931
15/03/2021	Poquioma Sanchez Annabella Azunta	26528704
15/03/2021	Pezco Chavesta Edwin Marcel	7183532
15/03/2021	Espichan Parker Rubi Rommy	43795307
15/03/2021	Trujillo Hidalgo Rinaldo Jesus	10494600
15/03/2021	Figueroa Rojas Lourdes Jacqueline	45064383
15/03/2021	Kasay Bejarano Alberto Max Aki'a	47336624
15/03/2021	Neciohua Huamanchumo Enmanuel José Antonio	46903248
15/03/2021	Chumpipuma Ramos Yonel	44315036
15/03/2021	Monzon Romero Mariela Grithell	46363314
15/03/2021	Vasquez Carrero Selly	47242643
15/03/2021	Cajahuaringa Lobaton Ylich Mary	10051836
15/03/2021	Jamanca Asto Deisy Anali	47621223
15/03/2021	Delgado Flores Fanny	47308298
15/03/2021	Díaz Montenegro Deny Keilith	45632777
15/03/2021	Ramirez Lopez Irma Soledad	41886612
15/03/2021	Carhuanchu Vilcapoma David Yuzel	46597385
15/03/2021	Pomares Rojas Carlos Herbert	43275646
15/03/2021	Ruiz Morales Abigail Kathryn	72721862
15/03/2021	Ruero Silva Doris	41392586
15/03/2021	Evera Roman eduardo Daniel	47740392
15/03/2021	Torres Ralfo Fanny Deyanara	44507076
15/04/2021	Linos Ramirez Rosalyn Esther	75815900
15/03/2021	Ros Dias Rosano Andrea	40946511
15/03/2021	Soraluz Asalde Lourdes Eliana	73969892
15/03/2021	Bigdanovich Lozano Jhon Bryan	48586117
15/03/2021	Quezada Blanco Romy Natalie	16762635
15/03/2021	Escalante Gutierrez Jorge Ernesto	47374263
15/03/2021	Iquimiche Albuquerque Nancy Yrini	32138776
15/03/2021	Huaman Mori Julio Cesar	45421567
15/03/2021	Lopez Navarro Lizeth	17804559
15/03/2021	Guanilo Sencio Maria Isabel	8274375
15/03/2021	Cavero Sanchez Ruth Catherine	41719136
15/03/2021	Perez Vallejo Elkin Augusto	40573336
15/03/2021	Reyz Cortez Angela Cecilia	43172543


 WILIBERTO RAMOS
 RECTOR
 INSTITUTO VASCO DE GAMA
 DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

15/03/2021	Hernández Yzaga de Robles Juana Luz	28288945
15/03/2021	Ruiz Mendoza Jonathan Jesus	75018576
15/03/2021	Jimenez Novoa Maria Lorenza	9930104
15/03/2021	Chamorro Trujillo Diana Octavia	70264729
15/03/2021	Serna Isidro Kenneth Alejandro	16442927
15/03/2021	Huanca Diaz Yanet Raquel	4060389
15/03/2021	Huamani Naveros Alberto	47320602
15/03/2021	Ballena Diaz Palmira Margarita	41043998
15/03/2021	Garcia Maruy Ginaliz Charlene	9674751
15/03/2021	Cardenas Delgado Jose Felix	41014986
15/03/2021	Perez Ramirez Israel Benjamin	72903720
15/03/2021	Campos Silva Lisbeo Mildred	21801535
15/03/2021	Andrade Rojas Marcia Ailyn	41026565
15/03/2021	Huaman Solano Catherin Severina	40753209
15/03/2021	Valderrama Salinas Lynnet Fabiola	42380595
15/03/2021	Espinoza Bazan Carlan Marycruz	46984746
15/03/2021	Ayala Gonzales Moises Alexander	41921612
15/03/2021	Palomino Quiroz Bryan Stevie	45440106
15/03/2021	Roca Tucno Beatriz Zenovia	40854394
15/03/2021	Valvidia Ortiz Lilian Yvonne	74050418
15/03/2021	Vega Cruz Yovana Yolanda	9788112
15/03/2021	Reyes Gago Lisbeth Fiorella	29702001
15/03/2021	Huaytalla Martinez Jennyfer	44232436
15/03/2021	Silva Jauregui Tannya Lisbeth	45722655
15/03/2021	Ccose Garcia Yellmina Madeleyne	47035575
15/03/2021	Trujillo Camac Giannina	48662566
15/03/2021	Varilla Shischi Noemi Olinda	45802050
15/03/2021	Chavez Godoy Vivian de Pilar	47869666
15/03/2021	Bocanegra Alayo Lucy Fany	7160186
15/03/2021	Acha Yauri Antonieta	47538772

MULTISERVICIOS KENNET
S.A. - 107691031203

GLENFORD E. NEIRA GRECCO VANO
GERENTE GENERAL

Glenford E. Neira Grecco Vano

15.03.21

Alto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PLASENCIA MARIÑOS YVETTE CECILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE MULTISERVICIOS 2021", cuyo autor es MANRIQUE PONTE MIGUEL ANGEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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 me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PLASENCIA MARIÑOS YVETTE CECILIA DNI: 18099550 ORCID 0000-0002-8063-9781	Firmado digitalmente por: PLAYVETT el 03-08-2021 16:40:23

Código documento Trilce: TRI - 0166307