



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

Engagement y Desempeño Laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A.,
Barranca - 2021

Tesis

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Juan Diego Cornelio Mauricio

Asesor:

Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala

Huacho – Perú

2023

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EMAPA S. A., BARRANCA - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%

**ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVICIOS EMAPA S. A., BARRANCA 2021**

JUAN DIEGO CORNELIO MAURICIO

TESIS PREGRADO

Asesor: Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

HUACHO

2023

DEDICATORIA

A mi papá y a mi mamá, ya que sin su apoyo no hubiera sido posible, asimismo, a todos mis familiares y amigo, quienes formaron parte de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad José Faustino Sánchez Carrión por ser una institución que me brindó el conocimiento necesario para culminar el presente trabajo y a mi asesor por ser parte del proceso.

ÍNDICE

CARATULA	i
TITULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	16
1.5. Delimitación del estudio	17
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación.	18
2.1.1. A nivel internacional	18
2.1.2. A nivel nacional	20

2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. Engagement.....	22
2.2.2. Desempeño laboral.....	28
2.3. Bases filosóficas	36
2.4. Definición de términos básicos	37
2.5. Formulación de la hipótesis.....	40
2.5.1. Hipótesis general.....	40
2.5.2. Hipótesis específicas	40
2.5.3. Operacionalización de las variables	40
Capítulo III: METODOLOGÍA	42
3.1. Diseño Metodológico	42
3.2. Población y muestra	43
3.2.1. Población.....	43
3.2.2. Muestra.....	44
3.3. Técnicas de recolección de datos.	45
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.	47
Capítulo IV: RESULTADOS	49
4.1. Análisis de resultados	49
4.2. Contrastación de hipótesis	57
Capítulo V: DISCUSIÓN	62
5.1. Discusión de resultados	62
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones.....	67
6.1. Conclusiones	67
6.2. Recomendaciones	68
REFERENCIAS.....	69

7.1. Fuentes documentales.....	69
7.2. Fuentes bibliográficas	70
7.3. Fuentes hemerográficas	71
7.3. Fuentes electrónicas.....	72
ANEXOS	75
01. Matriz de consistencia	76
02. Cuestionarios.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de la operacionalización de la variable engagement</i>	40
Tabla 2. <i>Matriz de la operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	41
Tabla 3. <i>Ficha técnica del instrumento para la variable engagement</i>	46
Tabla 4. <i>Fiabilidad del instrumento de engagement</i>	46
Tabla 5. <i>Ficha técnica del instrumento para la variable desempeño laboral</i>	47
Tabla 6. <i>Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral</i>	47
Tabla 7. <i>Niveles de engagement de la empresa prestadora de servicios Emapa S.A., Barranca</i> 49	
Tabla 8. <i>Niveles de vigor de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A. Barranca</i>	50
Tabla 9. <i>Niveles de dedicación de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca</i> 51	
Tabla 10. <i>Niveles de absorción de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca</i> 52	
Tabla 11. <i>Niveles de desempeño laboral de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca</i>	53
Tabla 12. <i>Niveles de eficacia de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca</i> ... 54	
Tabla 13. <i>Niveles de eficiencia de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca</i>	55
Tabla 14. <i>Niveles de trabajo en equipo de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca</i>	56
Tabla 16. <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	57
Tabla 17. <i>Correlación entre las variables engagement y desempeño laboral</i>	58
Tabla 18. <i>Correlación entre vigor y desempeño laboral</i>	59
Tabla 19. <i>Correlación entre dedicación y desempeño laboral</i>	60
Tabla 20. <i>Correlación entre Absorción y desempeño laboral</i>	61

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Diseño de investigación	43
<i>Figura 2.</i> Distribución de engagement de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca	49
<i>Figura 3.</i> Distribución de vigor de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca	50
<i>Figura 4.</i> Distribución de dedicación de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca	51
<i>Figura 5.</i> Distribución de absorción de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca	52
<i>Figura 6.</i> Distribución de desempeño laboral de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca	53
<i>Figura 7.</i> Distribución de eficacia de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca	54
<i>Figura 8.</i> Distribución de eficiencia de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca	55
<i>Figura 9.</i> Distribución de trabajo en equipo de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca	56

RESUMEN

El **objetivo** de la investigación fue determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021. **Metodología:** Estudio de tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 113 trabajadores; se aplicó como instrumento a dos cuestionarios que pasaron previamente al proceso de validación y confiabilidad; asimismo, el procesamiento de los datos se realizó en el SPSS v25; que permitió realizar el análisis descriptivo y correlacional. **Resultado:** Existe relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021 (Rho de Spearman= 0,873 y p=0,000). **Conclusión:** La correlación es positiva considerable entre ambas variables, dicho de otro modo, a mayor engagement mejor es el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Engagement, desempeño laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The **objective** of the research was to determine the relationship between engagement and work performance of the employees of Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca - 2021. **Methodology:** Basic study, descriptive level, non-experimental design and quantitative approach; the sample consisted of 113 worker; two questionnaires were applied as an instrument that previously passed the validation and reliability process; also, the data processing was carried out in SPSS v25; which allowed the descriptive and correlational analysis. **Result:** There is a relationship between engagement and work performance of the employees of Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca - 2021 (Spearman's $Rho = 0.873$ and $p=0.000$). **Conclusion:** There is a considerable positive correlation between the two variables; in other words, the greater the engagement, the better the work performance of workers.

Keywords: Engagement, work performance, workers.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo laboral y las compañías están en constantes cambios. Existen diversas compañías que están compitiendo y desarrollando sus actividades con un número reducido de trabajadores. En ese sentido, las compañías actuales necesitan proactivos que estén centrados en su trabajo y sobre todo comprometidos con el desempeño eficaz de sus funciones. Por tanto, es fundamental que la empresa mantenga un nivel alto de engagement para que exista una conexión entre la organización, así el trabajador trabaje con entusiasmo y se cumplan los objetivos establecidos.

El presente trabajo de investigación aborda una problemática entorno al desempeño laboral inadecuado de los trabajadores debido a la falta de motivación para cumplir con sus funciones; por lo cual se planteó como objetivo general determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021. El estudio se desarrolló siguiendo la siguiente estructura:

Capítulo I: Se desarrolló el planteamiento del problema, que se encontraba comprendido por la descripción de la realidad problemática, los problemas y objetivos planteados, también contiene la justificación y delimitación de la investigación.

Capítulo II: Se desarrolló el marco teórico, que estuvo comprendido por los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas, así como, las hipótesis del estudio y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Se desarrolló la metodología, que estuvo comprendido por el diseño metodológico que implica la descripción del tipo, nivel, diseño y enfoque de estudio; también se encuentra la población y muestra. Asimismo, está la técnica y el instrumento que se utilizó para la recopilación de los datos y el procesamiento.

Capítulo IV: Se desarrolló los resultados, que estuvo comprendido por el análisis con sus respectivas interpretaciones de las variables y dimensiones que se presentaron mediante tablas y figuras, así como también constó de la contratación de las hipótesis.

Capítulo V: Este capítulo presentó la discusión de los resultados hallados que se contrastan con otras investigaciones, asimismo, se vincula las teorías aplicadas que sostienen las variables.

Capítulo VI: Se desarrolló las conclusiones según los objetivos planteados y también se realizó las recomendaciones para que la empresa pueda aplicarlos.

Finalmente, la investigación culmina con las referencias y los anexos en las que se encuentra la matriz de consistencia y los cuestionarios.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente las organizaciones públicas o privadas siempre requieren de personal dinámico y competente en su trabajo; por el hecho que se encuentran inmersos en un ambiente cada vez más cambiante y competitivo, lo que les obliga a estar en constante mejora y evolución en diferentes aspectos (Pérez y Pedraza, 2018). En todos los aspectos referidos, generalmente, son los trabajadores el elemento importante en todas las funciones de la organización.

De acuerdo con Marcantonio (2017), el engagement o compromiso está basado en la organización del trabajo que se pueda realizar en la empresa, al estar más organizados, mejor será el desempeño del trabajador. Para los empleados con engagement mantienen un sentido afectivo y de identidad con su trabajo.

El desempeño laboral que brindan cada uno de los trabajadores es un asunto importante para que las empresas logren sus objetivos propuestos; pero esto no es suficiente, según los estudios realizados por Vera y Suárez (2018), en una corporación de telecomunicación, se determinó que deben existir otros inhibidores para que el trabajador alcance buenos desempeños como el engagement o las competencias laborales, a la vez que estos permitirán estimular el desempeño intra-rol y extra-rol.

En el caso de las empresas de Perú, la situación no es distinta y buscan que sus trabajadores tengan buenos desempeños con sus funciones; sin embargo, en algunos casos prima la exigencia laboral que ocasiona inconvenientes a largo plazo en su salud física y mental.

Así mismo, muchas empresas tienen dificultades para que el desempeño laboral de sus trabajadores cumpla los niveles esperados; esto puede estar relacionado con los estudios de Calla (2018), quien, a través de un análisis de empresas en el Perú, el 70% reconoció que el

compromiso de los trabajadores era importante; sin embargo, el 60% no gestionaba estrategias para mejorar la situación.

En el caso de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A. se observa que una de las causas del bajo desempeño es la desmotivación que tienen con su trabajo, lo cual es un factor que tiene incidencia al momento de ejecutar sus tareas, afectando su relación laboral.

Además de ello, se observa que solo en ocasiones se realizan evaluaciones a determinados trabajadores; debemos señalar que esta evaluación debe realizarse de manera general para tener un nivel óptimo de la situación.

Otro de los problemas es el alto nivel de rotación que existe en la empresa, que podría estar relacionado a la falta de identidad y/o los bajos desempeños que ocasionan el término de la relación laboral entre la empresa y el trabajador. Por ello, es importante realizar evaluaciones que nos permita solucionar problemas de bajos rendimientos y satisfacción. Ante ello, el engagement es un mecanismo que nos permite alcanzar mejores desempeños.

En consideración a lo anteriormente mencionado, debemos señalar la necesidad de realizar una evaluación al desempeño laboral y el engagement de los trabajadores. Por ello, a través del presente estudio se busca formular propuestas de mejora que permitan mejorar la situación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el vigor y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021?

¿Qué relación existe entre la dedicación y el desempeño laboral de la Empresa

Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021?

¿Qué relación existe entre la absorción y el desempeño laboral de la Empresa

Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

1.3.2. Objetivo específico

Determinar la relación entre el vigor y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios S. A., Barranca – 2021.

Determinar la relación entre la dedicación y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios S. A., Barranca – 2021.

Determinar la relación entre la absorción y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios S. A., Barranca – 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.2. Justificación teórica

En el aspecto teórico la investigación se justifica, debido que permitirá evidenciar, teóricamente, que los trabajadores se tienen bajo niveles de engagement o compromiso laboral tiende a tener un desempeño laboral deficiente. Esta información es de gran valor para que la empresa analice la situación y tome medidas, en aras de mejorar la situación.

Por otro lado, la información recopilada para ambas variables permitirá explorar el comportamiento de la organización, pues se enfoca en el vigor, dedicación y entusiasmo que tienen los trabajadores y como ello puede influir en el buen desempeño de la organización. De esta manera, servirá como referencia para otros investigadores que busquen estudiar las mismas variables en otros ámbitos de estudio.

1.4.3. Justificación práctica

En el aspecto práctico, la investigación se justifica debido que los resultados servirán como referencia para que los directivos de la empresa puedan diseñar estrategias para mejorar la situación actual de la empresa. Sobre este aspecto, el estudio brindará recomendaciones que deberán que deberán ser consideradas para fortalecer el engagement dentro de la organización y al mismo tiempo el desempeño de los trabajadores.

1.4.1. Justificación metodológica

En el aspecto metodológico, el estudio utilizará dos instrumentos científicos para obtener los datos, los cuales serán sometidos al proceso de confiabilidad y validez, evidenciándose su efectividad de estos instrumentos. Luego de ello, estos instrumentos podrán ser empleado por la comunidad científica para profundizar investigaciones sobre el tema.

1.4.4. Justificación social

A nivel social, los beneficiados serán los trabajadores de la empresa, debido que trabajarán con mayor ganas y compromiso luego de recibir las charlas, talleres y otras estrategias implementadas por la dirección de la empresa, luego de la recomendación del estudio. Al mismo tiempo, estas actividades permitirán el desarrollo personal y profesional, elemento importante para tener mejores resultados dentro de la organización.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El ámbito de estudio será la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., ubicada en la Calle José Galvez N° 640 – Barranca – Perú.

1.5.2. Delimitación temporal

El tiempo en que se concretará la investigación estuvo comprendido entre los meses de setiembre y diciembre del año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Chugá (2019) realizó un estudio denominado: “Evaluación del nivel de Engagement Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. Agencia Quito Centro, en el periodo septiembre 2018 – febrero 2019” (Ecuador), con el propósito de determinar los niveles de vigor, dedicación y absorción de los trabajadores de la empresa en estudio. En el aspecto metodológico, fue de diseño no experimental, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo; evaluando a una muestra conformada por 26 trabajadores. El resultado encontrado fue que respecto a las tres dimensiones de las variables engagement, el 34.01% presentaron tener la dimensión dedicación, el 33.94% vigor y el 32.05% absorción. Asimismo, indica que los trabajadores tienen un alto sentido de conexión energética y afectiva hacia las actividades de su trabajo. Finalizó su estudio indicando que, gran parte de los trabajadores presentaron tener un nivel de engagement alto, y la dimensión que mayor presencia tiene en los mismos era la dedicación.

Zans (2017) realizó un estudio denominado: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinario de Matagalpa UNAM – Managua en el periodo 2016” (Nicaragua), proponiéndose el objetivo de conocer como el clima organizacional interviene sobre el desempeño laboral. En el aspecto metodológico, fue de nivel descriptivo-explicativo y de enfoque cuantitativo; con una muestra de 59 empleados. El resultado encontrado fue que, en relación al desempeño laboral, el 34% de los empleados indicaron tener un nivel muy alto, el 30% indicaron tener un nivel bajo, el 26% indicaron tener un nivel bueno y el 10% indicaron tener un nivel muy bajo. Asimismo, los participantes indicaron que para obtener un buen

desempeño laboral es necesario que valoricen el respeto, exista cursos libres y capacitaciones. Finalizó su estudio indicando que, la mayoría de los empleados indicaron que el nivel de desempeño laboral que poseían era muy alto.

Viveros y Fierro (2020) realizó un estudio denominado: “Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones” (Colombia), con el propósito de evaluar niveles de engagement y síndrome de Burnout en una empresa. En el aspecto metodológico, fue descriptivo y correlacional; con una muestra de 42 trabajadores. El resultado evidencia que el 54,8% de los trabajadores tiene un nivel alto de engagement; el 33,3% nivel moderado; el 7,1% nivel muy alto y el 4,8% nivel bajo; esto significa que los trabajadores realizan sus actividades con altos niveles de energía, resistencia física, entusiasmados, con alta implicación laboral y concentración. Se concluyó, que los trabajadores realizan sus actividades con niveles de engagement que oscilan entre alto y moderado.

Jasbon (2019) realizó un estudio denominado: “Contribución al proceso de selección de personal y monitoreo de los trabajadores que ingresaron en los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019 y su engagement en operadora Avícola Colombia SAS” (Colombia), con el propósito de evaluar el proceso de selección de personal y monitorear a los trabajadores y su engagement en la operadora avícola. En el aspecto metodológico, fue de nivel descriptivo; con una muestra de 11 empleados. El resultado encontrado fue que, los trabajadores se sienten estables y seguros en su trabajo; asimismo, indican que la empresa es responsable y transparente; existe confianza con los superiores para informar cualquier incidente. Se concluyó, que los trabajadores se sienten entusiasmados y motivados con sus trabajos y sienten que son una pieza fundamental para la empresa.

Santos (2019) realizó un estudio denominado: “Relación entre Engagement laboral y desempeño por competencias en trabajadores del área administrativa de la empresa Coinobras SAS” (Ecuador), con el objetivo de evaluar si existe relación entre Engagement laboral y

desempeño por competencias en trabajadores de la empresa en estudio. En el aspecto metodológico, fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo correlacional; con una muestra de 10 trabajadores. El resultado encontrado fue que si existe relación positiva entre el engagement y el desempeño laboral (Correlación de Person= 0,500); entonces, a mayor engagement existe un alza en el desempeño. Se concluyó, que ambas variables se relacionan de manera positiva.

2.1.2. A nivel nacional

Manrique (2021) realizó un estudio denominado: “Engagement y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Multiservicios 2021”, con el propósito de evaluar si el Engagement se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores. En el aspecto metodológico, fue de nivel descriptivo correlacional, tipo aplicada, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental; con una muestra integrada por 53 trabajadores. El resultado evidencia que el Engagement tiene una correlación positiva muy fuerte con el desempeño laboral (Rho= 0,810 y p=0,000). Asimismo, existe relación positiva entre las dimensiones vigor (Rho=0,731 y p=0,000), dedicación (Rho =0,808 y p=0,000) y absorción (Rho =0,807y p=0,000) con la variable desempeño laboral. Se concluyó, que los trabajadores no tienen un adecuado de engagement, dado que no se sienten identificados con su trabajo por lo cual su desempeño laboral se ve afectado.

Rojas y Cruz (2021) realizaron un estudio denominado: “Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019”, plasmándose como objetivo evaluar como el Engagement tenía relación sobre el desempeño laboral. En el aspecto metodológico, fue de nivel descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo, tipo no experimental-transversal; con una muestra de 50 trabajadores; se aplicó de instrumento al cuestionario. Se encontró que existe una correlación positiva baja entre el engagement y el desempeño laboral (Pearson=0,367 y p=0,009), dicho de otro modo, a mayor engagement en los trabajadores existe un mejor desempeño laboral. Asimismo, existe relación positiva entre

las dimensiones vigor ($r=0,275$ y $p=0,002$), dedicación ($r=0,418$ y $p=0,004$) y absorción ($r=0,312$ y $p=0,003$) con la variable desempeño laboral. Se concluyó, que los trabajadores presentaron nivel alto de desempeño laboral, es decir, que ellos tienen motivación propia para desempeñar sus funciones, lo cual genera bienestar, satisfacción y conductas favorables.

Calla (2019) realizó un estudio denominado: “Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Royal Knit S.A.C. – año 2017”, con el propósito de demostrar que el engagement y el desempeño laboral de los empleadores presentaban algún tipo de relación. En el aspecto metodológico, fue de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, trasnversal; con una muestra de 13 trabajadores. El resultado encontrado fue que, si había relación entre el engagement y el desempeño laboral, ya que en valor obtenido fue de 0.664 según la prueba de Pearson; asimismo, existía relación positiva entre la variable desempleo laboral y las dimensiones vigor ($r=0,640$ y $p=0,018$), dedicación ($r=0,572$ y $p=0,041$) y absorción ($r=0,637$ y $p=0,019$). Finalizó su estudio indicando que, la mayoría de los empleadores de la empresa Royal presentaban relación significativa entre las dos variables que contenía el estudio.

Palma (2018) realizó un estudio denominado: “Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría, Miraflores, Lima 2018”, con el propósito de evaluar si la influencia del engagement sobre el desempeño laboral en los personales de la asociación en estudio. En el aspecto metodológico, fue de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo; con una muestra de 57 personales. El resultado encontrado fue que, el Engagement y el desempeño laboral se encontraban directamente correlacionados ($\rho = 0,614$ y $p=0,000$); asimismo, el nivel de frecuencia de la variable Engagement era: 24.6% tenía un nivel muy bajo, el 19.3% tenía un nivel muy alto, el 19.3% tenía un nivel alto, el 19.3% tenía un nivel promedio y el 17.5% un nivel bajo; respecto a la segunda variable, el nivel de frecuencia en los trabajadores era: 26.3% tenía un nivel muy

bajo, 24.6% tenía un nivel promedio, 19.3% tenía un nivel muy alto, 15.8% tenía un nivel alto y el 14.0% tenía un nivel bajo. Finalizó su estudio indicando que, las dos variables estudiadas demostraron una correlación directa entre sí, así mismo, gran parte de los personales tenían niveles bajos de Engagement, al igual que en el nivel de desempeño laboral.

Rodríguez (2018) realizó un estudio denominado: “El engagement y el desempeño de los trabajadores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018”, planteándose como objetivo evaluar la posible relación entre el engagement y el desempeño que tenían los personales del banco de crédito de la esperanza. en el aspecto metodológico, fue de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional y como enfoque utilizó el cuantitativo; con una muestra de 169 trabajadores. El resultado encontrado fue que al aplicar la prueba de Pearson se comprobó que existe relación altamente significativa ($p < 0.001$) y una correlación positiva alta ($r = 0.672$) entre las dos variables, es decir, a mayor engagement mejor es el desempeño de los trabajadores. Además, existe relación positiva entre las dimensiones vigor ($r = 0,651$ y $p = 0,000$), dedicación ($r = 0,611$ y $p = 0,000$) y absorción ($r = 0,521$ y $p = 0,000$) con la variable desempeño laboral. Finalizó su estudio indicando que, gran parte de los personales presentaban un nivel de engagement alto y un desempeño eficiente; a su vez existía una correlación altamente significativa entre en engagement y el desempeño de los personales del Banco en estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Engagement

Tradicionalmente, las empresas se caracterizaban por buscar resultados y controles estrictamente económicos; sin embargo, por los cambios globalizados y sociales se encuentran direccionando esfuerzos en el potencial humano para alcanzar esos mejores resultados tanto organizacionales como económicos.

El término “engagement”, tiene implicaciones con otros conceptos como el

compromiso, dedicación y pasión hacia el trabajo; sin embargo, el engagement va más allá de ello, es algo que nace como un aspecto psicológico positivo (Moreno y Velásquez, 2011). Para tener un mejor entendimiento citaremos diferentes autores representativos que buscaron conceptualizar el engagement.

Gutiérrez (2010), lo califica como un estado psicológico positivo del trabajador que se singulariza por un alto nivel de energía y fuerza, así como un compromiso y pasión por el trabajo, así como una completa absorción y concentración en las tareas del trabajo.

El engagement se caracteriza por un alto nivel de compromiso y dedicación hacia la actividad laboral. En muchos casos, este mecanismo permite que los trabajadores exterioricen energía efectiva y positiva con su empresa y son participativos en las nuevas demandas y/o objetivos que se propone la organización (Salanova y Schaufeli, 2009).

Al respecto, Flores, Fernandez y Juarez (2015), manifiestan que los empleados con un alto nivel de compromiso son más activos, llevan a cabo iniciativas personales, aprenden de sus errores y mejoran sus desempeños, encuentran nuevos desafíos, buscan la excelencia y se adaptan a los valores de la organización. Para los autores, una concepción del engagement es el entusiasmo hacia el trabajo. Para los autores, una concepción del engagement es el entusiasmo hacia el trabajo.

Según López y Moreno (2012), es la activación y estimulación motivadora de los recursos laborales, tanto externos (para lograr objetivos organizacionales establecidos) como internos (para promover el desarrollo individual y profesional de los empleados).

Desde un enfoque colectivo para Marcantonio (2017), sostiene que éste predice un mejor clima laboral, mayores niveles de desempeño y rendimiento y, por último, mejores índices de lealtad del cliente. El autor agrega que el engagement es un estado donde el empleado tiene un sentimiento de conexión efectiva y energética hacia su trabajo.

Así pues, de las conceptualizaciones podemos deducir que el “engagement” hace

relevancia a la funcionalidad óptima de los trabajadores, donde éstos se sienten implicados e identificados psicológicamente hacia el trabajo que realizan.

A. Diferencias entre el Burnout y el engagement

Según Salanova y Schaufeli (2009), el engagement es un factor opuesto al burnout. El primero hace referencia a un estado psicológico positivo para conseguir objetivos y el segundo, está referido es un síndrome de desgastarse por el trabajo, siendo un estado psicológico negativo hacia el trabajo.

Los trabajadores con engagement muestran dedicación, vigor y absorción hacia su centro laboral; mientras que los trabajadores con burnout, es un síndrome que se muestra como una fatiga emocional, un desequilibrio emocional y la carencia en la eficiencia laboral. (Durán, Extremera, Montalbán y Rey, 2005).

El “engagement” es un factor que tiene conexión negativa con el “burnout”, ya que el primer término está relacionado con la energía (fuerza) que se puede convertir en agotamiento. El compromiso puede llevar al cinismo y la autoeficacia a la ineficiencia. (Caballero, Hederich y García, 2015).

Generalmente, el burnout está conceptualizado como una respuesta al estrés del trabajador, que se muestra en los siguientes síntomas:

- **Agotamiento emocional**, ocurre cuando el trabajador siente que ya no puede dar más, debido al exceso de trabajo y otros factores laborales, como el contacto con diferentes clientes, tiempos extras, entre otros.
- **Despersonalización**, ocurre cuando el trabajador muestra sentimientos y conductas cínicas y negativas hacia sus compañeros o clientes.
- **Falta de eficacia**, ocurre cuando el trabajador brinda eficacia y le cuesta realizar algunas órdenes de manera adecuada.

B. Aplicación del engagement

El engagement resulta un mecanismo positivo para las organizaciones que no solo tiene implicancias a nivel personal, sino también, a nivel grupal y organizacional. Al respecto Salanova y Schaufeli (2009), explican que es una gestión que se puede aplicar en tres (3) categorías:

A nivel individual, es un mecanismo que permite reducir el absentismo y el estrés, se genera mayor socialización y adaptación, optimización de la satisfacción y motivación permitiendo lograr mejores resultados en los trabajadores (Salanova y Schaufeli, 2004)

Para López y Moreno (2012), a nivel personal, el engagement permite incrementar las emociones sociales favorables para el trabajo (felicidad, alegría) y con esto se podrá contar con mejores relaciones interpersonales entre compañeros y el cliente.

A nivel grupal, se genera mejores emociones sociales entre los compañeros y con ello, se promueve las relaciones interpersonales positivas dentro del área laboral (Salanova y Schaufeli, 2004)

A nivel organizacional, se reducen los reclamos por estrés laboral y se incrementa las probabilidades de retener al potencial humano y, a la vez, se promueve identidad hacia la organización (Salanova y Schaufeli, 2004).

C. Teorías relacionadas al Engagement

A partir de las averiguaciones e indagaciones bibliográficas llevadas a cabo se pudo evidenciar que el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL), es una de las propuestas de mayor apoyo dentro de la comunidad investigadora, pues ha sido aplicado en muchas investigaciones, reforzándose su solidez y contextualización, es decir, se ha empleado para evaluar engagement laboral y, también, laboral; sin embargo, también existen otras propuestas. Mayores alcances en los siguientes apartados:

c.1. Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL)

Propuesta estructurada por los investigadores Salanova y Schaufeli (2004), quienes

refieren que el engagement está constituido por el componente conductual (vigor), componente emocional (dedicación) y componente cognitivo (absorción).

Vigor. Es el deseo que tiene el trabajador para cederle esfuerzos a la tarea que viene realizando, sin sentirse fatigado y encontrándose siempre persistente para cada actividad, aunque esté sea difícil y complicad. Los trabajadores que cuentan con niveles buenos de vigor, se caracterizan por invertir bastante energía hacia su trabajo; mientras que los de nivel bajo le dan poco valor a su trabajo y los objetivos que de éste se desprenden. (Salanova y Schaufeli, 2004).

Dedicación. Es el entusiasmo y orgullo que tiene el trabajador hacia su centro laboral, el entusiasmo por lo que hace y la inspiración que se genera por las actividades que realiza. Los trabajadores que cuentan con niveles buenos de dedicación, se caracterizan por sentirse identificados con su trabajo, pues para ellos es significativo, inspirador y de retos; mientras aquellos con niveles bajos no se sienten identificados y consideran poco alentador los trabajos que realizan. (Salanova y Schaufeli, 2004).

Absorción. Es el sentimiento de felicidad que tiene el trabajador y la concentración que este le asigna a cada una de sus actividades, tiene dificultades para abandonar su puesto y siente que el tiempo laboral se pasa muy rápido. Los trabajadores que cuentan con niveles buenos en absorción disfrutan lo que hacen y se muestran concentrados y motivados; mientras aquellos con niveles bajos no se sienten inmersos con su trabajo y buscan su salida en todo momento, estando más pendiente de otras cosas que de sus labores. (Salanova y Schaufeli, 2004).

D. Causas del engagement

Según los estudios y determinaciones de Berardi (2015), se sostiene que las posibles causas del engagement son:

- **Recursos personales.** El hecho de creer en la eficiencia de su misma capacidad y la autoeficacia, es una causa y efecto para el compromiso laboral (Berardi, 2015).

- **Recursos laborales.** Son las horas razonables para recuperar las cargas de trabajo fuera del ambiente laboral y las transmisiones emocionales. El hecho de sentir el apoyo en el trabajo de los colegas y jefes, autonomía laboral, variedades educativas, que ayuda a la autoeficiencia y el trabajo en equipo con colegas y supervisores. (Berardi, 2015).
- **Trabajo – Familia:** Los trabajadores que mantiene emociones positivas (del hogar al trabajo) en el trabajo o viceversa tienen un buen nivel de compromiso. (Berardi, 2015).

E. Consecuencias del engagement

Los resultados de los trabajadores con engagement se reflejan inherentemente en sus actitudes hacia el trabajo y la organización. Reduzca el estrés y la tensión laboral a través de la satisfacción del trabajo, la dedicación organizacional, las intenciones de desertar la organización, el desempeño del trabajo y la mejora de la salud de las personas. Los trabajadores "comprometidos" están más involucrados con su trabajo y generalmente son más leales a la organización en la que trabajan que aquellos que no lo son. En otros términos, se puede decir, que la participación se asocia de forma positiva con el desempeño del empleado en su trabajo y se convierte en un predictor de comportamiento que va más allá de lo que el personal estándar espera. (Berardi, 2015).

Otro efecto del del engagement, es el hecho de que los empleados no solo muestran acciones e iniciativas más activas, sino también su motivación para aprender y adquirir nuevos desafíos en el lugar de trabajo.

F. Acciones para mejorar el engagement

El propósito del engagement en una organización, es lograr que los trabajadores realicen sus tareas de la mejor forma, con lo que se estaría contribuyendo a los mejores resultados para la empresa. Salcedo (2013), presenta cinco (5) acciones que permitirán desarrollar el engagement en los trabajadores. Tales acciones son:

Conocerlos. Como todo cliente que escoge el producto que desea, el trabajador también

elige la empresa que le gustaría trabajar, las funciones que realizará y cuanto esfuerzo le asignará para esas tareas. Por ello, es importante conocer a cada persona y tomarse el tiempo de cambiar la percepción hacia su trabajo (Salcedo, 2013).

Desarrollarlos. La mayoría de las personas consideran importante su desarrollo tanto personal y profesional, fuera y dentro de su trabajo, desean mejorar sus competencias. Para ello, la empresa debe impulsar acciones para fomentar el aprendizaje continuo entre los trabajadores. Este proceso permitirá que las personas de la organización desarrollen habilidades y conocimientos para alcanzar las metas que se propuso la empresa, simultáneamente se genera una percepción positiva y agradecimiento hacia su institución (Salcedo, 2013).

Inspirarlos. Informar a los trabajadores su contribución en los buenos resultados, es un proceso que permite involucrarlos y conocer la situación de la empresa. Estas acciones permitirán que el trabajador se sienta una parte activa, brindando mejores esfuerzos hacia su empresa; minimizando el concepto pasivo, que solo recibe órdenes y se despreocupa de los resultados organizacionales (Salcedo, 2013).

Reconocerlos. Es importante que las empresas valoren el esfuerzo de su personal y los recompense por su trabajo. Estas recompensas pueden ir desde lo económico (aumento, reembolsos, entre otros) hasta lo afectivo (valoración, apreciación, entre otros). El último es de mayor influencia y se relacionan con el engagement (Salcedo, 2013).

2.2.2. Desempeño laboral

Actualmente, muchas organizaciones entienden que su éxito o fracaso depende de la participación de sus trabajadores, a partir de su desempeño y si tiene capacidad o no de darle o agregar valor al servicio. Sobre ello, el desempeño de cada uno de los trabajadores resulta importante para las empresas. Para tener un mejor entendimiento sobre el tema citaremos a autores representativos sobre el tema.

En el contexto actual, no es un secreto que el crecimiento o el fracaso de cualquier empresa depende en gran medida de sus empleados, dependiendo de cómo trabajen y si pueden agregar valor. El desempeño de cada empleado es importante para la empresa. Para comprender

mejor el tema, citamos a autores representativos sobre este tema. Según

Dailey (2012) refiere que la evaluación del rendimiento que se lleva a cabo de cada uno de los trabajadores es un factor clave, de esta manera se puede lograr determinar las actitudes, comportamiento y estado de ánimo de los trabajadores en el desarrollo del día a día de su actividad.

Para Chiavenato (2007), el desempeño se convierte en una herramienta para medir el conocimiento que tiene un individuo sobre su trabajo. Para los gerentes, esto significa proporcionar una gran cantidad de datos sobre el desempeño de los empleados y cálculos individuales para identificar las debilidades a fin de realizar mejoras continuas que fomenten la colaboración para alcanzar los objetivos. Para los autores, el desempeño son las acciones de un empleado para lograr una meta establecida, que es una estrategia individual para lograr la meta esperada.

Existe múltiples formas de medir el desempeño laboral que viene teniendo el personal. Se realiza una evaluación de manera objetiva para identificar el desempeño del trabajador en la ejecución de sus actividades diarias, de acuerdo a las funciones que llevan a cabo. En ese contexto imprescindible que cuente con un manual que sustente las funciones que se deben desarrollar en una organización, a la vez estos deben ser conocidos por todos los trabajadores para que puedan desempeñarse adecuadamente en sus labores diarias, que le ayude a evitar la confusión. Es decir, el empleado debe estar informado para el desarrollo de su trabajo eficientemente. (Dessler y Varela, 2011). De igual forma, Werther y Davis (2008) afirman que el desempeño es una evaluación del propio trabajador, realizada en términos de calidad, eficacia y eficiencia. (pág. 115).

Por otro lado, Robins y Judge (2009) encontraron que el desempeño laboral está relacionado con el logro de metas y puede medirse en función de la capacidad de cada empleado y su contribución a la organización. Los expertos señalan que las actitudes y comportamientos de estos individuos o grupos de empleados en diversos momentos contribuyen significativamente a la eficacia de la empresa.

A) Importancia del desempeño laboral

De acuerdo a Guizar (2007) el hecho que todos los trabajadores conozcan lo importante que es el valor de su trabajo, por medio de la evaluación, permite que pueden mejorar su desempeño y estar contentos con su trabajo, tratando de buscar una mejora constante.

El desempeño laboral es referido de diferente manera por muchos investigadores; pero coinciden que es un factor relacionado a los comportamientos observados que ejercen los empleados, lo cual, es un factor importante y vital para lograr el objetivo propuesto. Por eso, es preciso que las empresas constantemente evalúen el desempeño que vienen obteniendo cada uno de sus trabajadores.

El tema del desempeño se ha visto de distintos enfoques; sin embargo, la mayoría coinciden que no es otra cosa que el comportamiento observado en el área de trabajo del trabajador y estos como se relaciona con el objetivo empresarial. Por lo cual, se hace necesario la evolución constante del desempeño alcanzado por cada empleado.

Cabe señalar en este punto que la evaluación del desempeño laboral es importante dado que brinda información técnica que se necesita para tomar decisiones sobre la gestión del personal como los ascensos, la transferencia y el despido. Además, ayuda a diagnosticar que trabajadores requiere capacitaciones y para mejorar su eficiencia en sus puestos de trabajo (Robbins y Judge, 2009).

Desde la perspectiva de Chiavenato (2007) el hecho de realizar la evolución laboral, es una cuestión sistemática, que permite determinar o medir el real desempeño en un puesto de trabajo y el desarrollo futuro de una persona. Cada evaluación es el proceso que ayuda a estimular, la excelencia y cualidades de un individuo.

Finalmente, se puede mencionar que el desarrollo del desempeño laboral es trascendental ya que ayuda a desarrollar estrategias, políticas y acciones con el área de RR. S.S. en coordinación con las necesidades de la empresa u organización.

B) Evaluación del desempeño laboral

En el caso de la evaluación del desempeño, de acuerdo a Chiavenato (2007), la evaluación del desempeño es un tema ya conocido común en la vida diaria de la persona. Lo mismo es para las organizaciones que necesitan evaluar repetidamente diversos servicios, como tecnología y marketing, así como finanzas, recursos humanos, operaciones y ventas.

Las evaluaciones de desempeño pueden enfocarse en las habilidades que llegó a mostrar un trabajador en un puesto de trabajo o en las habilidades y competencia que puede aportar para que la organización o empresa logre el éxito.

En esa línea Chiavenato (2007), indica que existe varias formas tradicionales de evaluar el desempeño. Por ejemplo, se encuentra las: escala gráfica, selección forzada, investigación de campo y los eventos críticos. Se explicará de manera detallada cada escala en los siguientes apartados:

b.1. Escalas gráficas

Según Chiavenato (2007) los métodos de evaluación del desempeño laboral, se realiza mediante las escalas gráficas, que mida el desempeño de un trabajador contra factores previamente estandarizada y calificados.” (p. 249).

Una tabla doble que registra los elementos de evaluación en filas y columnas de evaluación de desempeño.

Con esto en mente, se establecen límites mínimos y máximos para evaluar la varianza del personal evaluado. El proceso de evaluación se puede colocar en cualquier lugar dentro de estos límites y se define la varianza.

Actualmente, las empresas utilizan el método de valoración. Muchos porcentajes usan escalas gráficas para cuantificar los resultados y comparar el desempeño de los empleados.

b.2. Método de elección forzosa

En relación al tema Chiavenato (2007) indica que el método de elección forzada es evaluar el desempeño del trabajador utilizando expresiones alternativas que describen la naturaleza del desempeño de cada trabajador.

El método de selección forzada fue desarrollado para remover los aspectos superficiales, generalizados y subjetivos impuestos por el método tradicional (escala gráfica). En este sentido, un nuevo enfoque es medir el desempeño de las personas utilizando bloques explicativos que se enfocan en aspectos específicos del comportamiento de los empleados.

Cada bloque consta de dos o más oraciones. El evaluador está obligado a elegir una de las frases de cada bloque. También puedes elegir la frase que mejor te identifique, pero aún tienes que elegir una. De ahí el nombre de selección forzada.

Es importante mencionar cómo funciona este método: Al inicio cada bloque cuenta con dos, tres, cuatro o más oraciones en cada bloque que mejor se adapte al desempeño de la persona evaluada. En ese sentido, el especialista encargado de evaluar está en la disposición de

elegir la expresión que mejor describa el desempeño del empleado, la que mejor le parece o sino la menos represente a los trabajadores. Es una decisión personal, de ahí que se llama el método elección forzosa.

b.3. Método de investigación de campo

Se puede señalar que este método es una estrategia de evaluación del desempeño basada en entrevistas con expertos en evaluación que se utiliza para realizar a los subordinados y evaluar el desempeño de uno de los miembros (Chiavenato, 2007).

En este método, el supervisor (líder) es responsable de realizar la evaluación, pero requiere el asesoramiento de un experto (empleado). El experto va a cada departamento, habla con el jefe sobre el desempeño de sus subordinados y explica el nombre del estudio de campo. La evaluación es responsabilidad de cada ejecutivo, pero enfatiza el papel del empleado en la asesoría de cada empleado (Chiavenato, 2007).

b.4. Método de incidentes críticos

Partiendo de este tema, Chiavenato (2007) señala que el comportamiento humano tiene ciertos rasgos que exhiben rasgos extremos que pueden conducir a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso).

Este método no ayuda a administrar el área regular del empleado, es posible intervenir o usarlo solo en casos muy negativos o positivos. Una herramienta que ayuda a los gerentes a ver y registrar situaciones muy positivas y extremadamente negativas sobre el trabajo de sus subordinados.

Es importante recalcar que esta técnica reproduce excepciones positivas e implica que se debe ampliar el alcance. Mientras tanto, corrija o elimine la excepción muy negativa de inmediato.

b.5. Método de comparación de pares

Este método es bien especial, dado que para la evaluación del desempeño de los trabajadores se realiza la comparación en dos de ellos. Al respecto, Chiavenato (2007), el sistema de comparación entre pares afirma ser un proceso simple que carece de eficiencia, y es mejor usarlo solo si no hay una condición para que el evaluador use un método de evaluación más completo.

b.5. Método de comparación de pares

Es diferente del método de enseñanza forzada en el que se selecciona una oración a la fuerza. En el método actual, los trabajadores responden en base a sus opiniones.

El evaluador marca las oraciones para caracterizar el desempeño individual del empleado (símbolo "+" o "S") y las oraciones designadas como desempeño negativo (símbolos "-" o "N").

C) Factores del desempeño laboral

Hay muchos supuestos relacionados con el desempeño laboral, incluido el supuesto de Guizar (2007) de que, si un empleado quiere desempeñarse adecuadamente, una organización debe hacer un esfuerzo constante para integrar la tecnología en sus procesos y procesos. Posibilidad de alcanzar la excelencia.

Así, el desempeño es dependiente o influenciado por factores como:

- Factores tecnológicos (herramientas, maquinarias y equipos)
- Factores administrativos (políticas, procedimientos y gestiones)
- Factores culturales (valores, costumbres y modo de dirigir la empresa).

También se encuentran factores que dependen netamente del trabajador como son:

- **Conocimientos.** Los trabajadores deben tener un aspecto conceptual y práctico para realizar su trabajo. Una parte importante de este conocimiento es el conocer a cabalidad sobre los orígenes, metas, objetivos, estrategias y planes de la compañía mantiene.
- **Habilidades.** El término se refiere a las habilidades mentales y psicológicas necesarias para realizar un trabajo u ocupación.
- **Personalidad.** Es el modo diferente de comportamiento y percepción de mundo que mantiene el trabajador. En general, estos estilos se relacionan con el manejo de las relaciones interpersonales, pensamientos y sentimientos.
- **Compromiso.** Este es una identificación y pacto efectivo para lograr la misión y los objetivos que persigue la organización. Esto es resultado principalmente de un trabajador que está laborando en condiciones adecuadas en su área de trabajo, ambiente

de trabajo y con las preparaciones correspondientes a nivel educativo.

Todos estos factores negativos antes mencionado afecta de algún modo a la empresa y repercute en el desempeño de los trabajadores.

D) Dimensiones

Según la literatura de Chiavenato (2007), toda empresa debería poder ver eficiencia y eficacia al mismo tiempo. Donde el trabajo en equipo juega un papel importante. En este sentido, se considera que el desempeño del trabajo incluye el uso de tres (3) recursos en el proceso:

Eficacia

Según Chiavenato (2007), el desempeño incluye la eficiencia que tienen los trabajadores durante la jornada laboral, factor que es necesario para que los agentes creen buenos puestos de trabajo. En este sentido, el desempeño depende de las acciones y resultados alcanzados.

La eficacia se refiere a la medida en que se han alcanzado las metas establecidas, es decir, la medida en que se han alcanzado las metas propuestas.

Una empresa que promueve la eficiencia de los empleados promueve el funcionamiento crítico de las entidades responsables de los resultados alcanzados. No nos enfrentamos a la situación de lo que está haciendo la organización, sino a lo que está haciendo la gente para que sea eficaz.

Eficiencia

Al hablar de eficiencia, podemos mencionar que se trata del uso correcto de los recursos destinados por la empresa para una determinada actividad. Donde se pueden obtener mejores resultados con los mismos recursos. Matemáticamente, se puede expresar como: $E=P/R$, donde R es el recurso utilizado y P es el producto final.

En general, la palabra eficiencia se refiere a los recursos utilizados y los servicios o productos recibidos. Entonces, es la competencia o la calidad lo que una empresa valora porque en realidad representa una meta o cualquier cosa que apunte a lograr una meta, como, por ejemplo: B. Recursos competitivos (técnicos, humanos, físicos, administrativos, etc.) en situaciones complejas.

Según los teóricos, una organización o individuo es "eficiente" cuando puede aprovechar al máximo sus recursos disponibles para lograr el resultado deseado.

Trabajo en equipo

El trabajo en grupo se basa en la participación de personas que conforman equipos de trabajo con un objetivo común. Este grupo está dispuesto a trabajar en conjunto para lograr y lograr los mismos objetivos. También nos esforzamos para que las actividades alcancen la eficiencia y la eficacia.

Por otro lado, Chiavenato (2007) dice que el trabajo en equipo se da cuando existe una cultura de colaboración. Como resultado, todos se esfuerzan por lograr los mismos objetivos y garantizar que las actividades sean eficientes y eficaces.

D) Niveles de desempeño laboral

Chico (2018) considera que en el nivel de desempeño laboral llegan a intervenir tanto el empleador como el empleado, ya que ambos son los principales actores dentro del aspecto laboral, así mismo, estos pueden llegar a mejorar sus resultados de desempeño autoevaluando sus fortalezas y debilidades que presentan en sus laborales, en la siguiente tabla se describe los diversos niveles existentes dentro del desempeño laboral.

Teniendo en cuenta lo descrito en la atabla anterior, podríamos entender que el desempeño laboral esperado en de un trabajador puede ser medido por el superviso inmediato con un colaboración voluntaria y pertinente del trabajador. Además, teniendo en cuenta los recursos con los que se cuenta y dificultada de cada actividad que se desarrolla.

E) Factores del desempeño laboral

El desempeño laboral en el puesto de trabajo va de acuerdo al tipo de trabajador, dado que aquí influye en nivel de capacitación, el tipo de supervisión, capacidad para trabajar en equipo, motivación, experiencias y otros aspectos que presenta el trabajador; cabe recalcar que la habilidad es una muestra de las destrezas y capacidades de trabajo, como también las ganas que posee para desempeñarse en su puesto de trabajo.

Las organizaciones de la mano con los empleadores deben enfocarse más en los factores que influyen en el desempeño laboral de sus trabajadores, ya que de eso va a depender la productividad y el desarrollo de su organización; a continuación de mencionaran cuales son

los factores más significativos que influyen en el desempeño laboral de un individuo.

2.3.Bases filosóficas

Según Según Schaufeli (citado en Juárez, 2015), el engagement es básicamente un estado de ser en el que las personas están trabajando, muy enérgicas, muy dedicadas a lo que hacen y comprometidas con su trabajo, por lo que se puede decir que el engagement es una especie de felicidad. Está relacionado con el trabajo, así que eso es algo positivo.

Por otro lado, según Saks (citado en Orgambidez, Pérez y Borrego, 2015), el engagement en el trabajo está asociado a importantes actitudes laborales, como la satisfacción laboral o la baja disposición a abandonar el trabajo. Los empleados comprometidos valoran más positivamente sus roles y experimentan una mayor satisfacción porque sienten que su trabajo es importante y se desempeñan mejor en sus roles. En este sentido, el compromiso laboral equivale a un constructo motivacional que se relaciona positivamente con el trabajo. Donde los individuos experimentan altos niveles de energía y resistencia mental (Lozano y Reyes, 2017).

El desempeño laboral es un campo de larga trayectoria, particularmente en el campo de la psicología organizacional de Aamodt (citando a Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020). El desempeño laboral es un proceso sistemático y periódico que tiene como objetivo evaluar cuantitativa y cualitativamente la eficacia y el grado de eficacia de las personas. Por lo tanto, desea asegurarse de que sus empleados estén haciendo bien su trabajo. De igual forma, puede brindar información sobre la necesidad de mejorar los empleados a nivel de conocimientos y habilidades (Asch, 2015).

Según Matas (citado por Rodríguez y Lechuga, 2019), dice que el desempeño es la efectividad de los estándares de los sistemas, medida por la capacidad de la administración para adaptarse, retener y crecer, y la capacidad de innovar continuamente o crecer mejor. Sin embargo, te conviertes en una organización que aprende e influye en los fenómenos de

supervivencia, adaptación y crecimiento. Para Chiavenato (citado en Rodríguez y Lechuga, 2019), el desempeño laboral incluye cumplir con los requisitos del puesto que demuestren las habilidades para desempeñar los cargos de acuerdo con las metas organizacionales.

2.4. Definición de términos básicos

Conexión con el trabajo

En el caso de Rodríguez y Betanzos (2011), esto se define como una relación mutua, es decir, los empleados se esfuerzan por alcanzar los objetivos de la empresa, a cambio reciben beneficios de la empresa.

Entusiasmo

Gutiérrez (2010) afirma que es un estado psicológico positivo del personal, caracterizado por un alto nivel de energía y fuerza, así como una dedicación y pasión por el trabajo, así como la absorción y concentración completas de las actividades laborales.

Fuerza y energía

Para Stockton, Filipova y Monahan (2018) consideran que la fuerza y energía son efímera y transitorias. Son capacidades que pueden permitirles a los trabajadores responder más rápido a las necesidades y oportunidades del mercado.

Ganas de trabajar

Juaneda y Gonzales (2007) se definen como un estado mental de colaborar con la organización, que se refleja en el nivel de compromiso psicológico con su trabajo" (p. 3591).

Inmersa en el trabajo

González (2010) lo define como un proceso psicológico que ocurre cuando la atención de la persona deja de importarle el entorno natural para enfocarse en las actividades que en su ambiente laboral dentro de una organización.

Inspiración

Según Peña (2015), es un estado de ánimo que induce a los trabajadores a realizar las actividades de la compañía para proporcionar un valor agregado sustancial a su organización.

Orgullo

Para Otzin (2015), es el sentido de pertenencia que se crea por el sentido de identificación y afiliación de los empleados hacia la compañía. Cuando los empleados intentan unirse a la empresa, sienten un sentido de orgullo y realizan su trabajo con pasión.

Periodo de trabajo

De acuerdo a Nogareda, Nogareda y Solórzano (2013), el periodo de trabajo se entiende como el tiempo disponible que el trabajador se encuentra realizando actividades dentro de la empresa, donde realiza sus deberes y obligaciones de acuerdo con las leyes y/o prácticas nacionales.

Persistente

Según Hernández, García, Rubio y Santacreu (2004), son trabajadores que intentan de distintas maneras lograr y alcanzar los objetivos organizacionales, no se rinden, en ese sentido, cabe indicar que los individuos más tenaces encuentran mejores resultados porque están motivadas con el ambiente laboral. (p. 39).

Propósito

Según la conceptualización de Mourkogiannis (2007) el propósito es la calidad de la gestión que más se necesita para hacer nuestro trabajo. Los que tienen una comprensión clara de las razones para la toma de decisiones y la acción son aquellos que se han movido de acuerdo con su propósito.

Reto

Raimundi, Molina, Gimenez y Minichiello (2014), lo define como una meta o esfuerzo que es difícil de lograr y, por lo tanto, es un incentivo y desafío para quienes lo enfrentan (p. 523).

Tiempo de trabajo

Según la Organización Internacional del Trabajo (2008), "el tiempo de trabajo cubre todos los períodos, independientemente de si usted está comprometido a trabajar o no, y se ha llegado a un acuerdo entre las partes interesadas" (p. 9).

Trabajadores

Según Alles (2007), son los núcleos de toda organización, es aquella persona que, siendo un subordinado del jefe, lo es desde una perspectiva tal que enriquece a ambos. El jefe escucha a los trabajadores, quien, potencialmente, podrá hacer aportes creativos y valiosos.

Evaluaciones

Sánchez y Calderón (2012) se define como un proceso sistemático, muy costoso y lleva mucho tiempo mejorarlo. Por lo tanto, la compañía debe proporcionar suficiente tiempo, recurso y darle la impericia correspondiente.

Gerentes

Según Tabares, Anzo y Vanegas (2016), el gerente es el trabajador de mayor rango en una organización, es el que desarrolla un plan, ejecuta un proyecto, realiza estrategias de gestión y control apropiados para lograr los objetivos establecidos dentro de un cierto período de tiempo; donde debe utilizar los recursos correctamente y seguir el proceso de gestión eficiente.

Indicadores

Según Martínez (2005) son medidas que permiten medir su incidencia en la organización, éstos, en su mayoría, son de carácter cualitativo y de interpretación objetivas.

Jefe de área

Allés (2007) refiere que el jefe es la persona que debe responder por su propio trabajo y por el de aquellas personas que se encuentran bajo su supervisión.

Metas

Thoreau (2011) sostiene que una meta es una declaración amplia, pero al mismo tiempo clara y sin ambigüedades. Una meta simple y concisa no es un deseo sino una declaración factible.

Objetivos

Vales (2017) postula que existe tres tipos de objetivos, entre estos está el objetivo a corto, a mediano y a largo plazo. El primero es cómo se ve la empresa en el tiempo, el segundo está relacionado con el comportamiento actual.

Visión y misión

Vales (2017) enfatiza que son dos términos que definen la razón de la existencia de una organización y el enfoque a donde quiere llegar. Es algo que toda organización grande plantea y ejecuta para alcanzar el éxito.

2.5. Formulación de la hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

2.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre el vigor y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

Existe relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

Existe relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de la operacionalización de la variable engagement

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rango	Instrumento	Informantes
V.1 Engagement	1.1. Vigor	1.1.1: Fuerza y energía	1 - 2	Nunca	Bajo (17 – 40)	Cuestionario	Trabajadores de la empresa
		1.1.2: Ganas de trabajar	3	(1)			
		1.1.3: Periodo de trabajo	4	Casi nunca			
		1.1.4: Persistente	5 - 6	(2)			
	1.2. Dedicación	1.2.1: Propósito	7	A veces	Medio (41 - 63)		
		1.2.2: Entusiasmo	8	(3)			
		1.2.3: Inspiración	9	Casi siempre			
		1.2.4: Orgulloso del trabajo	10	(4)			
		1.2.5: Restos en el trabajo	11	(5)			
	1.3. Absorción	1.3.1: Tiempo de trabajo	12-13	Siempre	Alto (64- 85)		
		1.3.2: Inmerso en el trabajo	14 -15				
1.3.3: Conexión con el trabajo		16 -17					

Tabla 2

Matriz de la operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rango	Instrumento	Informantes
V.2 Desempeño laboral	1.1. Eficacia	1.1.1: Visión y misión	1 - 2	Nunca (1)	Bajo (18 - 42)	Cuestionario	Trabajadores de la empresa
		1.1.2: Jefe de área	3 - 5	Casi nunca (2)			
		1.1.3: Objetivos	6 - 9				
	1.2. Eficiencia	1.2.1: Metas	10 - 11	A veces (3)	Medio (43 - 66)		
		1.2.2: Indicadores	12				
		1.2.3: Evaluaciones	13 -15				
	1.3. Trabajo en equipo	1.3.1: trabajadores	16 -18	Casi siempre (4)	Alto (67 - 90)		
		1.3.2: Gerentes	19 -20	Siempre (5)			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio a realizar fue una metodología de tipo básica, debido a que no se intentó crear nuevas teorías, sino solo se aumentó con informaciones a las ya existentes. Carrasco (2008) sostuvo que una investigación de tipo básica se caracteriza por aumentar datos y conocimientos a las investigaciones ya realizadas, es decir, esta investigación no llega a crear nuevas técnicas o procedimientos, sino solo las ratifica o deniega.

3.1.2. Nivel de investigación

Para Bernal (2016) un estudio descriptivo debe describir las características más notables de un fenómeno, de un individuo o de cosas, es decir, son las características que les hacen reconocibles a los ojos de los demás. Asimismo, definió a una investigación correlacional como un estudio que busca identificar un a relacionar entre las variables que no contenga relaciones causales, es decir variables independientes.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, el nivel de la presenta investigación fue descriptiva – correlacional, puesto que se pretendió encontrar relación entre el engagement y el desempeño laboral.

3.1.3. Diseño de investigación

De diseño no experimental, dado que en el desarrollo del estudio no se llegó a manipular ninguna de las dos variables, solo se evaluó y describió cada variable. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron a este tipo de diseño como investigaciones que solo evalúan y analizan las variables que contengan, más no manipulan ninguno de sus componentes, evaluándolos en su capo natural.

Gráficamente se puede expresar de la siguiente manera:

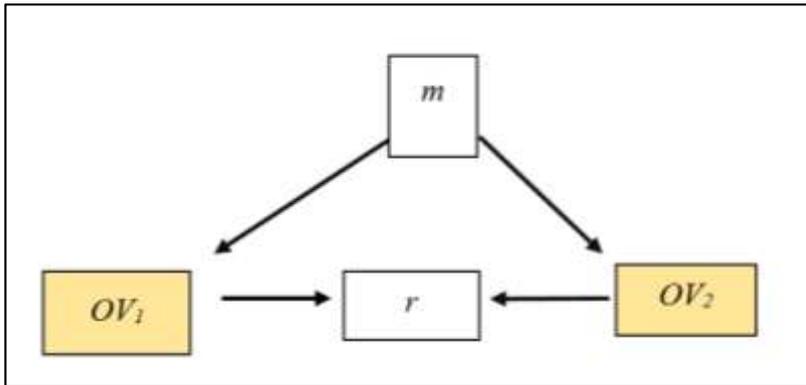


Figura 1. Diseño de investigación.

Fuente: Hernández et al. (2014)

Dónde:

M: Unidades de análisis

OV₁: Observación de la variable engagement

OV₂: Observación de la variable desempeño laboral

r: Coeficiente de correlación.

3.1.4. Enfoque diseño de investigación

Es cuantitativa, dado que la información se presenta numéricamente, donde se usó pruebas estadísticas y de esta manera fue posible conocer el comportamiento de las variables junto con análisis estadísticos destinados a desmentir la teoría. En este contexto, Hernández y Mendoza (2018) consideran apropiados los estudios cuantitativos a la hora de determinar el grado de asociación entre dos fenómenos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. La población

Para Bernal (2016) es el conjunto de todos los elementos que están involucrados en el estudio, es decir, es el conjunto de todas las unidades del muestreo. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, el tamaño de la población estuvo constituida por 160 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A.

3.2.2. Muestra

Bernal (2016) indicó que para el tamaño de la muestra se debe estimar conociendo todos los aspectos que contiene la estadística, dado que se debe seguir los métodos y las técnicas requeridas.

La muestra se definió mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \times Q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 P \times Q}$$

Donde:

n = ¿? (Cantidad de la muestra)

N = 160 (Población)

P = 0,5 (Probabilidad que se dé el evento)

Q = 0,5 (Probabilidad que no se dé el evento)

Z = 1.96 (N. Confianza)

E = 5% (Margen de error)

Sustituyendo los datos en la fórmula tenemos lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 160}{0.05^2 (160 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 113$$

En conclusión, 113 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A. representaron la muestra.

Para seleccionar las unidades representativas de la investigación se recurrió al siguiente tipo de muestreo:

Muestreo Probabilístico – Aleatorio simple: Teniendo en cuenta ello, los trabajadores (N=160) presentaron las mismas probabilidades de integrar la muestra. Conceptualmente para Arias (2006), este muestreo consiste en reunir a toda la población y luego, se escoge de manera libre hasta completar la muestra (n=113).

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

Encuesta

La técnica que se empleó es la encuesta, pues es un proceso donde se obtiene informaciones de la misma población, sin alterar ni modificar la realidad de los datos. Al respecto, Arias (2006), agregó que en la encuesta se recoge informaciones de la misma población acerca de un problema en particular o sobre sí mismo.

3.4.2 Descripción del instrumento

Cuestionarios

A partir de la técnica escogida, el instrumento que se empleó fueron dos cuestionarios, una por variable. Según Arias (2006) es un conjunto de preguntas cerrada o abiertas, según sea el caso, se suministra a los encuestados de manera escrita o virtual. En el caso del estudio a realizarse se utilizó dos instrumentos, cada variable tuvo su instrumento.

a) Cuestionario de engagement

Para medir el engagement en los empleados de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., se empleó a la Utrecht Work Engagement Scale (UWES), formulada por Salanova y Schaufeli en el año 2004, quienes consideraron estas dimensiones: Absorción, vigor y dedicación, la misma que prioriza siete (7) opciones de respuesta:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Algunas veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para la variable engagement

Fuente: Salanova y Schaufeli (2004)

Ficha técnica de engagement	
Nombre.	Cuestionario de engagement
Autor.	Salanova y Schaufeli (2014)
Objetivo del instrumento.	Obtener información sobre el engagement de los trabajadores .
Numero. de ítems.	17 preguntas.
Administración.	Individual.
Tiempo aproximado.	15 min.
Población.	Distintos grupos ocupacionales
	Este cuestionario evalúa tres dimensiones:
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Vigor - Dedicación - Absorción

Fiabilidad del instrumento 01

Tabla 4

Fiabilidad del instrumento de engagement

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,910	20

Fuente: SPSS 22.0

b) Cuestionario de desempeño laboral

Para medir el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., se utilizó un cuestionario, el cual fue trabajado por el mismo investigador (Pacora, 2020), quien consideró las siguientes dimensiones: Eficacia, eficiencia y trabajo en equipo, la misma que prioriza cinco (5) opciones de respuesta:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Algunas veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento para la variable desempeño laboral

Ficha técnica de desempeño laboral	
Nombre	Cuestionario de desempeño laboral
Autor	Juan Diego Cornelio Mauricio
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre el desempeño laboral de los trabajadores .
Numero de ítems.	18 preguntas.
Administración.	Individual.
Tiempo aproximado.	15 min.
Población.	Distintos grupos ocupacionales
Dimensiones.	Este cuestionario evalúa tres dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia.

Fiabilidad del instrumento 02

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,870	20

Fuente: SPSS 22.0

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para conocer el grado de relación entre dos variables se necesitó de una base de datos, que fueron obtenidos luego de aplicarse el instrumento de investigación, luego de ello, se procedió a agruparlos en una hoja Excel y exportarlo al SPSS de donde se realizaron los siguientes análisis:

Análisis descriptivo

Este análisis sirvió para conocer el comportamiento de las variables y sus dimensiones, que fueron representados a través de tablas y figuras, cada una con sus respectivas interpretaciones.

Análisis correlacional

Este análisis consistió en conocer el grado de relación que existe entre las variables, a través del coeficiente y/o significancia que se pueda obtener de la prueba de Rho Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Engagement

Tabla 7

Niveles de engagement en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S.A., Barranca.

	Niveles	N° trabajadores	% trabajadores
Engagement	Bajo	32	28,3
	Regular	72	63,7
	Alto	9	8,0
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

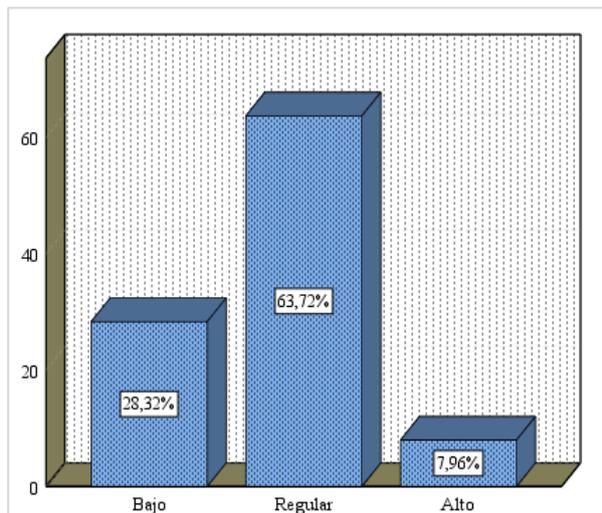


Figura 2. Distribución de engagement en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Interpretación: La tabla 7 y figura 2 representa los resultados de los niveles de Engagement en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca, que se clasificaron según los niveles: bajo, regular y alto. Se evidencia que el 63,7% que equivalen a 72 trabajadores el cual manifiestan que existe un nivel regular de engagement; el 28,3% que equivale a 32 trabajadores que indican un nivel bajo y el 8,0% que equivale a 9 trabajadores manifiestan un nivel alto. En ese sentido se infiere, que la mayoría de los trabajadores, presentan un nivel regular de engagement en la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Vigor

Tabla 8

Niveles de vigor en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

	Niveles	N° trabajadores	% trabajadores
Vigor	Bajo	32	28,3
	Regular	75	66,4
	Alto	6	5,3
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

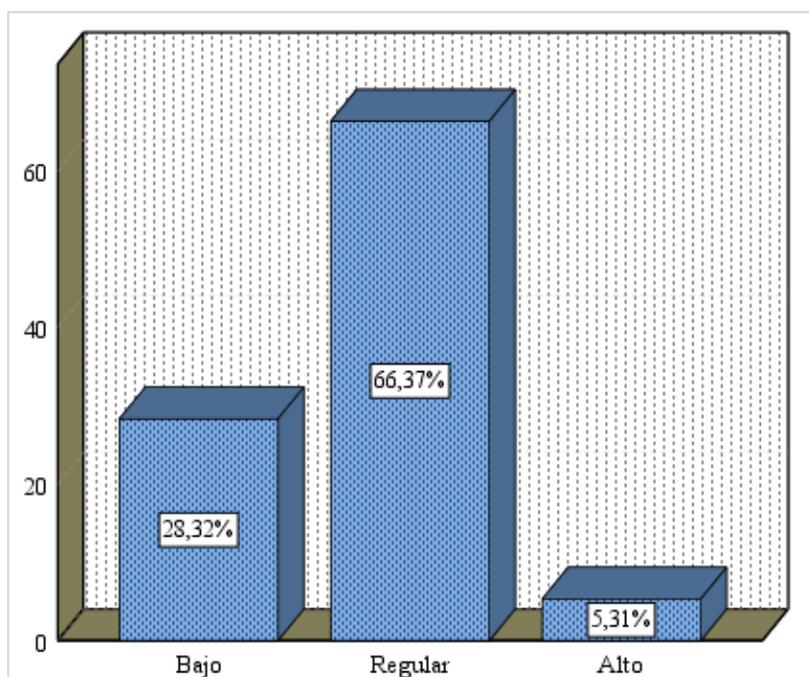


Figura 3. Distribución de vigor en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Interpretación: La tabla 8 y figura 3 representa los resultados de los niveles de vigor en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca, que se clasificaron según los niveles: bajo, regular y alto. Se evidencia que el 66,4% que equivalen a 75 trabajadores el cual manifiestan que existe un nivel regular de vigor; el 28,3% que equivale a 32 trabajadores que indican un nivel bajo y el 5,3% que equivale a 6 trabajadores manifiestan un nivel alto. En ese sentido se infiere, que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel regular de vigor en la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Dedicación

Tabla 9

Niveles de dedicación en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

	Niveles	N° trabajadores	% trabajadores
Dedicación	Bajo	29	25,7
	Regular	68	60,2
	Alto	16	14,2
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

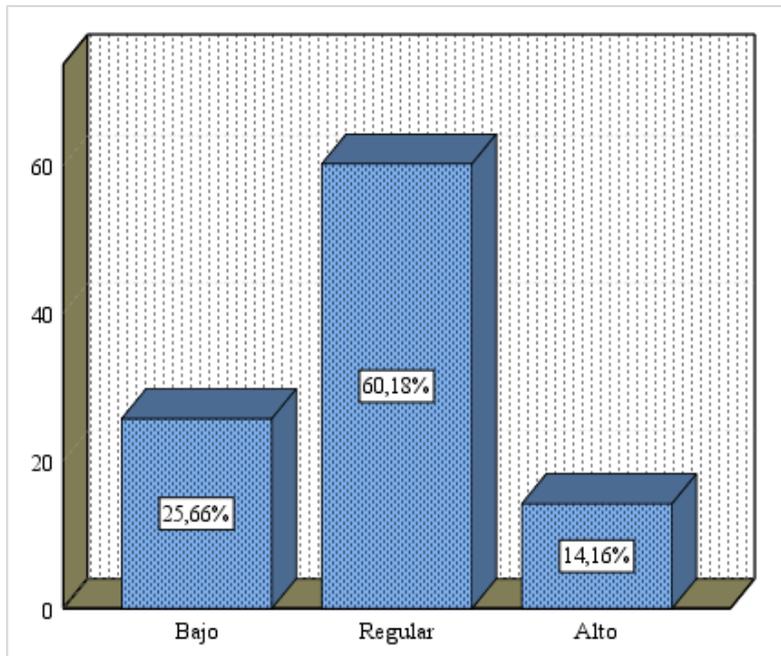


Figura 4. Distribución de dedicación en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Interpretación: La tabla 9 y figura 4 representa los resultados de los niveles de dedicación en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca, que se clasificaron según los niveles: bajo, regular y alto. Se evidencia que el 60,2% que equivalen a 68 trabajadores el cual manifiestan que existe un nivel regular de dedicación; el 25,7% que equivale a 29 trabajadores que indican un nivel bajo y el 14,2% que equivale a 16 trabajadores manifiestan un nivel alto. En ese sentido se infiere, que la mayoría de los trabajadores, presentan un nivel regular de dedicación en la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Absorción

Tabla 10

Niveles de absorción en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

	Niveles	N° trabajadores	% trabajadores
Absorción	Bajo	34	30,1
	Regular	73	64,6
	Alto	6	5,3
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

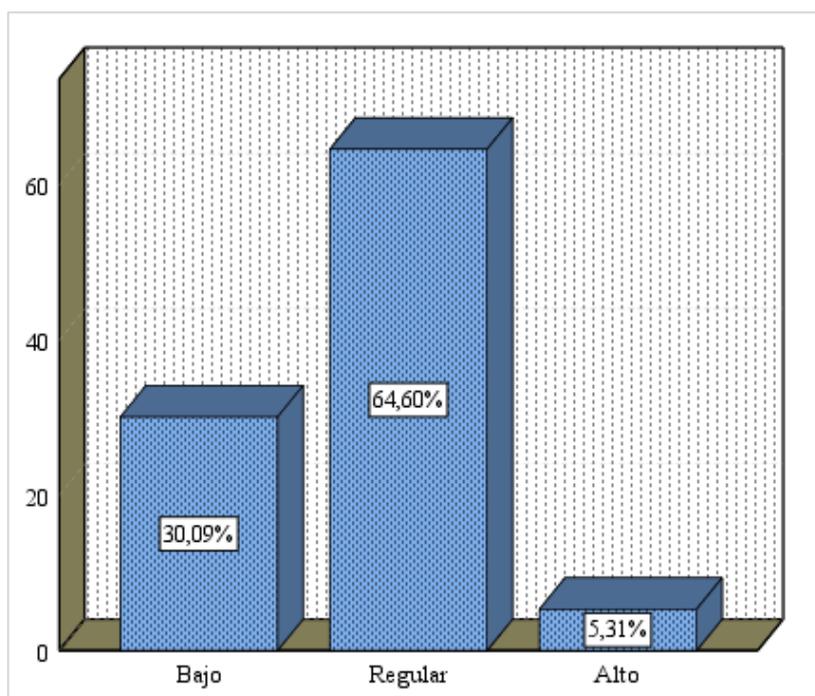


Figura 5. Distribución de absorción en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Interpretación: La tabla 10 y figura 5 representa los resultados de los niveles de absorción en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca, que se clasificaron según los niveles: bajo, regular y alto. Se evidencia que el 64,6% que equivalen a 73 trabajadores el cual manifiestan que existe un nivel regular de absorción; el 30,1% que equivale a 34 trabajadores que indican un nivel bajo y el 5,3% que equivale a 6 trabajadores manifiestan un nivel alto. En ese sentido se infiere, que la mayoría de los trabajadores, presentan un nivel regular de absorción en la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Desempeño Laboral

Tabla 11

Niveles de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

	Niveles	N° trabajadores	% trabajadores
Desempeño laboral	Bajo	30	26,5
	Regular	77	68,1
	Alto	6	5,3
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

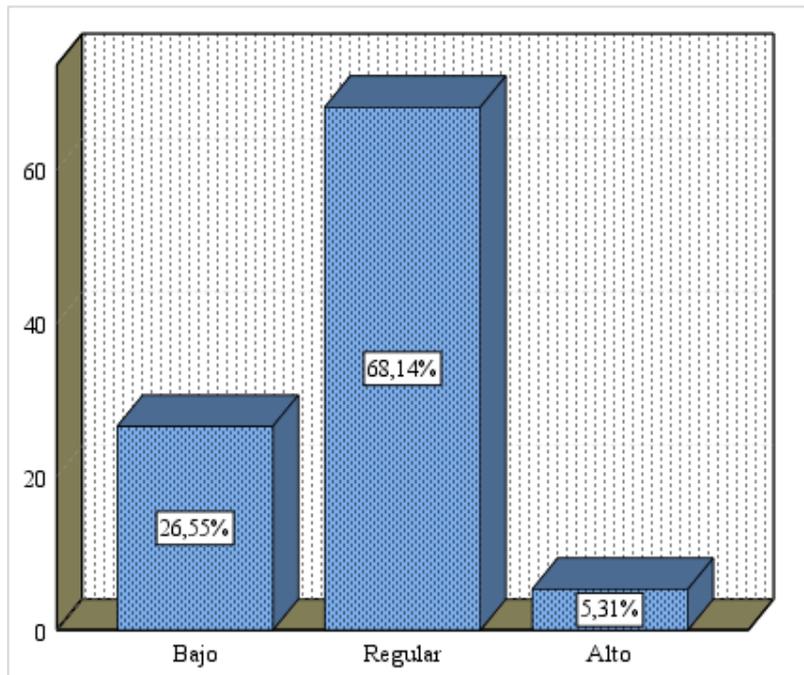


Figura 6. Distribución de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Interpretación: La tabla 11 y figura 6 representa los resultados de los niveles de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca, que se clasificaron según los niveles: bajo, regular y alto. Se evidencia que el 68,1% que equivalen a 77 trabajadores el cual manifiestan que existe un nivel regular de desempeño laboral; el 26,5% que equivale a 30 trabajadores que indican un nivel bajo y el 5,3% que equivale a 6 trabajadores manifiestan un nivel alto. En ese sentido se infiere, que la mayoría de los trabajadores, presentan un nivel regular de desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Eficacia

Tabla 12

Niveles de eficacia en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

	Niveles	N° trabajadores	% trabajadores
Eficacia	Bajo	23	20,4
	Regular	75	66,4
	Alto	15	13,3
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

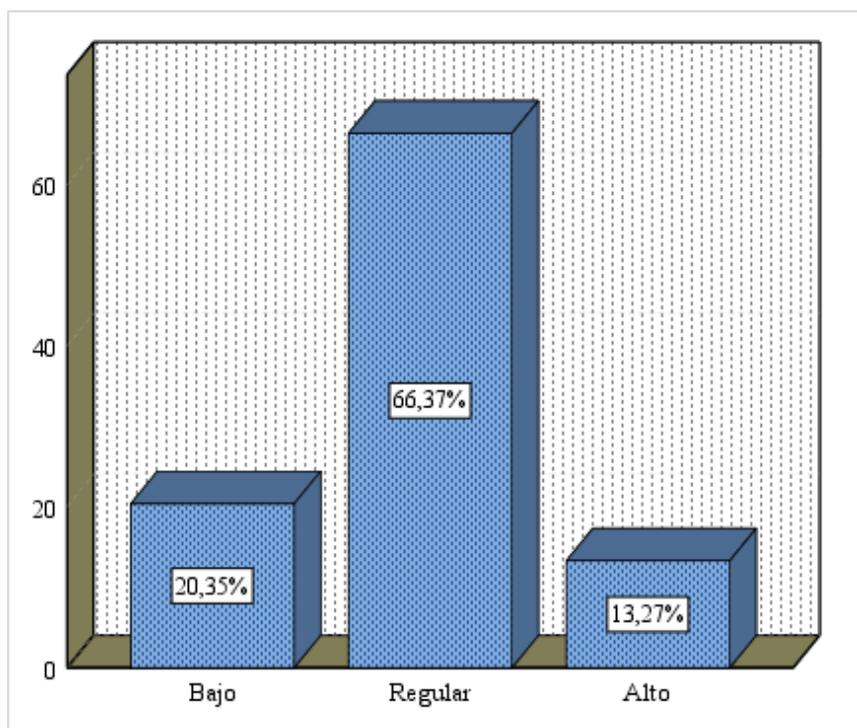


Figura 7. Distribución de eficacia en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Interpretación: La tabla 12 y figura 7 representa los resultados de los niveles de eficacia en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca, que se clasificaron según los niveles: bajo, regular y alto. Se evidencia que el 66,4% que equivalen a 75 trabajadores el cual manifiestan que existe un nivel regular de eficacia; el 20,4% que equivale a 23 trabajadores que indican un nivel bajo y el 13,3% que equivale a 15 trabajadores manifiestan un nivel alto. En ese sentido se infiere, que la mayoría de los trabajadores, presentan un nivel regular de eficacia en la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Eficiencia

Tabla 13

Niveles de eficiencia en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

	Niveles	N° trabajadores	% trabajadores
Eficiencia	Bajo	54	47,8
	Regular	47	41,6
	Alto	12	10,6
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

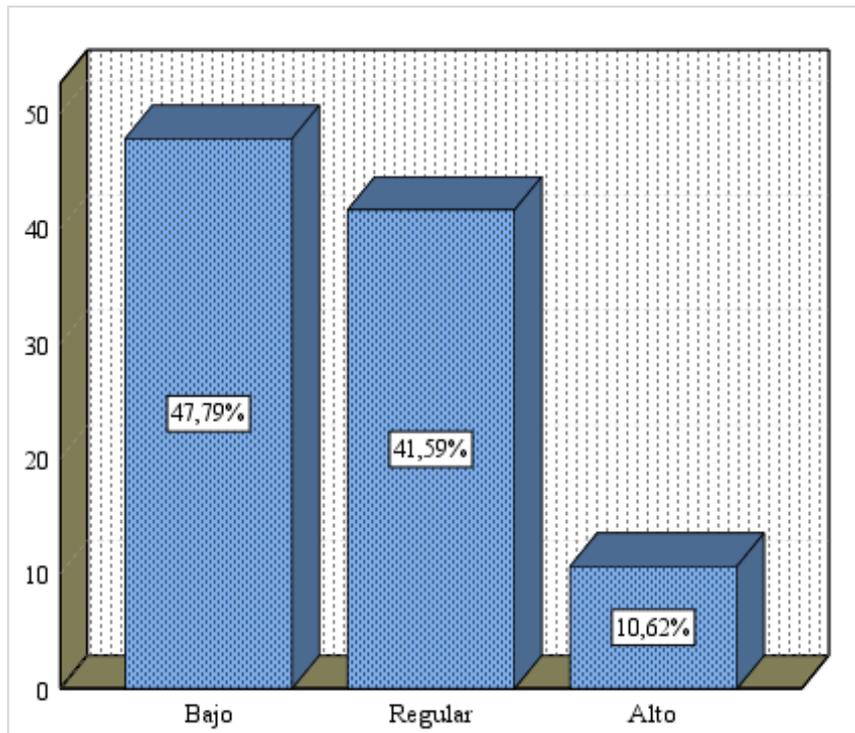


Figura 8. Distribución de eficiencia en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Interpretación: La tabla 13 y figura 8 representa los resultados de los niveles de eficiencia en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca, que se clasificaron según los niveles: bajo, regular y alto. Se evidencia que el 47,8% que equivalen a 54 trabajadores el cual manifiestan que existe un nivel bajo de eficiencia; el 41,6% que equivale a 47 trabajadores que indican un nivel regular y el 10,6% que equivale a 12 trabajadores manifiestan un nivel alto. En ese sentido se infiere, que la mayoría de los trabajadores, presentan niveles bajos de eficiencia en la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Trabajo en equipo

Tabla 14

Niveles de trabajo en equipo de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

	Niveles	N° trabajadores	% trabajadores
Trabajo en equipo	Bajo	27	23,9
	Regular	77	68,1
	Alto	9	8,0
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

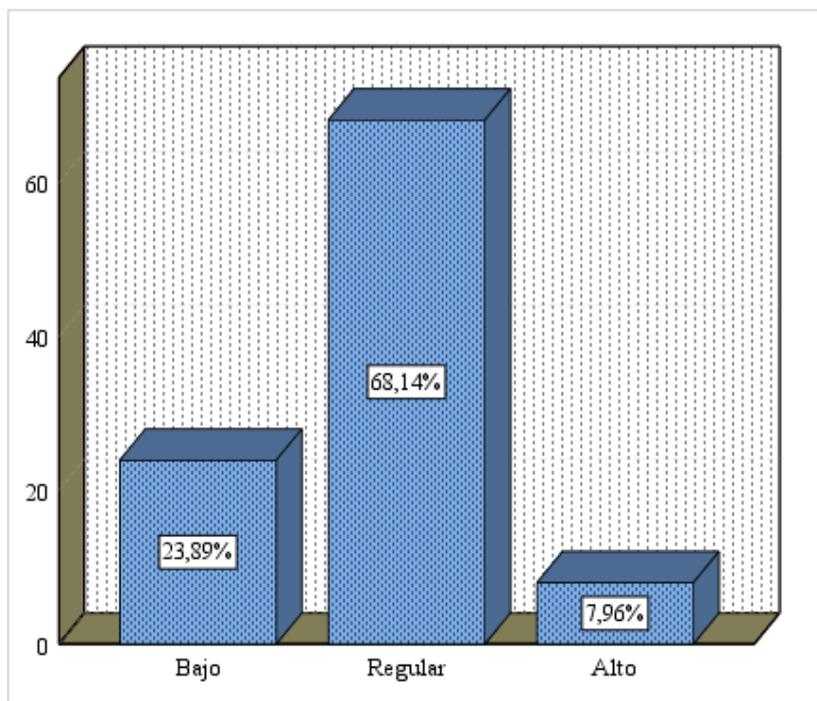


Figura 9. Distribución de trabajo en equipo de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

Interpretación: La tabla 14 y figura 9 representa los resultados de los niveles de trabajo en equipo de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca, que se clasificaron según los niveles: bajo, regular y alto. Se evidencia que el 68,1% que equivalen a 77 trabajadores el cual manifiestan que existe un nivel regular de trabajo en equipo; el 23,9% que equivale a 27 trabajadores que indican un nivel bajo y el 8,0% que equivale a 9 trabajadores manifiestan un nivel alto. En ese sentido se infiere, que la mayoría de los trabajadores, presentan un nivel regular de trabajo en equipo en la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 15

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,221	113	,000
Vigor	,172	113	,000
Dedicación	,217	113	,000
Absorción	,123	113	,000
Desempeño laboral	,359	113	,000
Eficacia	,135	113	,000
Eficiencia	,233	113	,000
Trabajo en equipo	,182	113	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 15 demuestra los valores obtenidos de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, el cual se utilizó porque la muestra se encuentra conformada por más de 50 participantes (n=113). Se evidencia que las variables engagement y desempeño laboral, con sus respectivas dimensiones tienen un p-valor de 0,000; que son menores al 0,05; esto significa que existe una distribución no normal. Por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

Ha: Existe relación entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

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

Regla de decisión:

Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 16

Correlación entre las variables engagement y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
		Coefficiente de correlación	0,873**
Rho de Spearman	Engagement	Sig. (bilateral)	,000
		N	113

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

Interpretación

La tabla 16 muestra los hallazgos de la relación entre la variable engagement y desempeño laboral, donde se evidencia que el valor de significancia es $0,000 < 0,05$; con este resultado se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la H_0 . Asimismo, se indica que el estadístico de Rho de Spearman es de 0,873; por lo tanto, existe una correlación positiva considerable entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor engagement mejor es el desempeño laboral en la empresa.

Contrastación de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre el vigor y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

H_a : Existe relación entre el vigor y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

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

Regla de decisión:

Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 17

Correlación entre vigor y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
		Coefficiente de correlación	0,510**
Rho de Spearman	Vigor	Sig. (bilateral)	,000
		N	113

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

Interpretación

La tabla 17 muestra los hallazgos de la relación entre el vigor y el desempeño laboral, donde se evidencia que el valor de significancia es $0,000 < 0,05$; con este resultado se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la H_0 . Asimismo, se indica que el estadístico de Rho de Spearman es de 0,510; por lo tanto, existe una correlación positiva media entre el virgor y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor vigor mejor es el desempeño laboral en la empresa.

Contrastación de hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la dedicación y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

H_a : Existe relación entre la dedicación y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

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

Regla de decisión:

$\text{Sig.} \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula (H_0)

$\text{Sig.} < 0.05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 18

Correlación entre dedicación y desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	0,728**
Rho de Spearman	Dedicación	Sig. (bilateral) 113
	N	,000

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

Interpretación

La tabla 18 muestra los hallazgos de la relación entre la dedicación y el desempeño laboral, donde se evidencia que el valor de significancia es $0,000 < 0,05$; con este resultado se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la H_0 . Asimismo, se indica que el estadístico de Rho de Spearman es de 0,728; por lo tanto, existe una correlación positiva media entre la dedicación y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor dedicación mejor es el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa.

Contrastación de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre la absorción y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

H_a : Existe relación entre la absorción y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.

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

Regla de decisión:

Sig. $\geq 0,05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. $< 0,05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Correlación entre absorción y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
		Coefficiente de correlación	0,845**
Rho de Spearman	Absorción	Sig. (bilateral)	,000
		N	113

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

Interpretación

La tabla 19 muestra los hallazgos de la relación entre absorción y desempeño laboral, donde se evidencia que el valor de significancia es $0,000 < 0,05$; con este resultado se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la H_o . Asimismo, se indica que el estadístico de Rho de Spearman es de 0,845; por lo tanto, existe una correlación positiva considerable entre la absorción y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021. En ese sentido, se concluye que a mayor absorción mejor es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno cambiante, que las obliga a evolucionar de diferentes formas, pero todo se reduce a un factor importante: el trabajador, que debe ser parte de la creación de acuerdos de fidelización en sus actividades, lo que deriva en el compromiso con su trabajo. Por lo tanto, siempre existe la necesidad de que más empresas puedan participar en el compromiso en el trabajo, e incluso conocer a sus empleados, encontrando conexiones que les permita estar en igualdad con los trabajadores (Pérez y Pedraza, 2018). En ese sentido, se comprende que para una empresa es relevante determinar el engagement del trabajador y su desempeño laboral, los cuales se presentan a continuación y se contrastan con diversos estudios.

Los resultados del objetivo general evidencian que el engagement tiene una correlación positiva considerable con el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021, que se demostró con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman= 0,873 y p-valor= 0,000; esto significa que a mayor engagement mejor es el desempeño laboral de los trabajadores. Los hallazgos coinciden con Calla (2019) quien en su tesis determinó que el engagement se relaciona con el desempeño laboral, se comprobó con la prueba de correlación de Pearson= 0,664.

Otro resultado que corrobora lo obtenido es Palma (2018) en su trabajo de investigación evidenció que existe una correlación positiva del engagement y el desempeño laboral, que se demostró a través del Rho de Spearman= 0,614 y p=0,000; es decir que a un nivel bajo de engagement se obtiene un nivel bajo de desempeño laboral; dado que en la empresa de estudio se evidenció niveles bajo de ambas variables. Asimismo, los hallazgos tienen semejanza con Rodríguez (2018) quien en su estudio determinó que el engagement tiene una relación positiva

alta significativa con el desempeño laboral, demostrado con la prueba de Pearson=0,672; esto significa que a mayor engagement mejor es el desempeño de los trabajadores.

Los resultados tienen similitud con Manrique (2021) quien en su tesis determinó que existe una relación positiva muy fuerte entre el engagement y el desempeño laboral, que se demostró con el Rho. de Spearman= 0,810 y $p= 0,000$. Asimismo, se evidenció que en la empresa no existía un adecuado engagement por el hecho que los trabajadores no se sentían identificados con su trabajo, por lo que su desempeño laboral se ve afectado. Otro estudio que coincide es Rojas y Cruz (2021) quien encontró que el engagement tiene una correlación positiva baja con el desempeño laboral, que se demostró con la prueba de Pearson= 0,367 y $p=0,009$; esto significa que mayor engagement mejor es el desempeño de los trabajadores; asimismo, evidenció que los trabajadores tienen un alto desempeño laboral, dado que contaban con motivación propia para realizar sus labores, lo cual genera satisfacción y bienestar.

Los hallazgos corroboran lo hallado por Santos (2019) en su trabajo de investigación determinó que el engagement se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral, demostrado con la correlación de Pearson= 0,500; por lo cual a mayor engagement se eleva el desempeño laboral. Los resultados se refuerzan con Jasbon (2019) quien en su tesis indicó que cuando existe engagement los trabajadores se sienten estables y seguros en su trabajo; asimismo, existe la confianza con los superiores para informar diversos incidentes que suceden en la empresa y existe motivación para que los trabajadores desempeñen sus funciones.

Los resultados se refuerzan con Chugá (2019) en su investigación determinó que los trabajadores tienen un alto nivel de engagement, siendo mayor la presencia de dedicación, seguido por vigor y absorción; asimismo, se evidenció que en los trabajadores existe un nivel alto de conexión energética y efectiva con las actividades de su trabajo. Otro resultado que refuerza el estudio es Viveros y Fierro (2020) quien en su estudio indicó que existe un nivel alto de engagement, por lo cual los trabajadores cumplen con sus actividades con un nivel alto

de energía, entusiasmo, resistencia física, alta implicancia laboral y concentración.

Con respecto al contraste del primer objetivo específico se evidencia que el vigor tiene una correlación positiva media con el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021, que se demostró con el Rho de Spearman= 0,510 y p-valor= 0,000; esto significa que al incrementarse el vigor mejor es el desempeño laboral de los trabajadores. Los hallazgos coinciden con Calla (2019) quien en su estudio determinó que el vigor se relaciona con el desempeño laboral, demostrado con la prueba de Pearson= 0,640 y nivel de significancia=0,018.

Otro hallazgo que corrobora lo hallado es el estudio de Rodríguez (2018) quien evidenció que entre el vigor y el desempeño laboral existe una correlación positiva, que se comprobó mediante Pearson= 0,651 y p=0,000. De igual forma los hallazgos tienen similitud con los obtenidos por Manrique (2021) en su investigación demostró que el vigor se correlaciona de manera positiva con el desempeño laboral, el cual se demostró mediante el Rho de Spearman=0,731 y nivel de significancia=0,000. Asimismo, los resultados coinciden con Rojas y Cruz (2021) quien en su tesis evidenció que el vigor se correlaciona positivamente con el desempeño laboral ($r=0,275$ y $p=0,002$).

Con respecto al contraste del segundo objetivo específico se evidencia que la dedicación tiene una correlación positiva media con el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021, que se demostró con el Rho de Spearman= 0,728 y p-valor= 0,000; esto significa que al incrementarse la dedicación mejor es el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados tienen semejanza con lo obtenido por Rodríguez (2018) quien demostró que entre la dedicación y el desempeño laboral existe una correlación positiva, que se comprobó mediante Pearson= 0,611 y p=0,000.

Los resultados coinciden con Calla (2019) en su tesis evidenció que la dedicación se correlaciona con el desempeño laboral, demostrado con Pearson= 0,572 y nivel de

significancia=0,041. Del mismo modo, los hallazgos coinciden con Manrique (2021) quien en su estudio indicó que existe una correlación positiva entre la dedicación y el desempeño laboral (Rho= 0,808 y p= 0,000). Asimismo, los resultados corroboran lo hallado por Rojas y Cruz (2021) en su investigación evidenció que la dedicación se correlaciona positivamente con el desempeño laboral ($r=0,418$ y $p=0,004$).

Con respecto al contraste del primer objetivo específico se evidencia que la absorción tiene una correlación positiva media con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021, que se demostró con el Rho de Spearman= 0,845 y p-valor= 0,000; esto significa que al incrementarse la absorción mejor es el desempeño laboral de los trabajadores. Los hallazgos tienen semejanza con lo obtenido por Calla (2019) en su trabajo de investigación determinó que existe correlación entre la absorción y el desempeño laboral, demostrado mediante Pearson= 0,637 y nivel de significancia 0,019.

Otro resultado que coincide es el de Rodríguez (2018) quien evidenció que la absorción tiene una relación positiva con el desempeño laboral, demostrado a través de Pearson= 0,521 y $p=0,000$. Asimismo, los hallazgos tienen semejanza con lo que obtuvo Manrique (2021) en su estudio determinó que existe una correlación positiva entre la absorción y el desempeño laboral (Rho=0,807 y $p=0,000$). De igual forma, los resultados corroboran lo hallado por Rojas y Cruz (2021) quien en su tesis determinó que la absorción se correlaciona de manera positiva con el desempeño laboral ($r=0,312$ y $p=0,003$).

Los resultados se refuerzan con Salanova y Schaufeli (2009) quienes refieren que el engagement está caracterizado porque existe un nivel alto de compromiso y dedicación de los trabajadores hacia su trabajo. Asimismo, tienen como propuesta el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL) que mencionan que está constituida por el componente conductual que es el vigor, corresponde al deseo del trabajador para poner mayor esfuerzo al trabajo que

esta realizado; en el componente emocional esta la dedicación es decir es el orgullo y entusiasmo del trabajador hacia su lugar de trabajo; en el componente cognitivo esta la absorción que corresponde al sentimiento de felicidad y concentración hacia su trabajo. Asimismo, se refuerza con Chiavenato (2007) quien sostiene que el desempeño es la conducta del trabajador para el logro de las metas establecidas.

En ese sentido, se entiende que el engagement se relaciona con el desempeño laboral, resultado que se comprobó y coincidió con diversos estudios que obtuvieron resultados similares, por lo tanto, se comprende que para que exista un nivel alto de desempeño laboral de los trabajadores es importante que ellos cuenten con niveles adecuados de energía para desempeñar sus funciones y así se evite la fatiga; asimismo, es relevante que se sientan entusiasmados para que se sientan identificados con su trabajo y también tienen que disfrutar de las funciones que desempeñan en su centro de laborales.

CAPÍTULO VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Primero: Existe una correlación positiva considerable entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021 (Rho de Spearman = 0,873 y $p= 0,000$), esto significa, que con el incremento del engagement se mejora el desempeño laboral de los trabajadores.

Segundo: Existe una correlación positiva media entre el vigor y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021 (Rho de Spearman = 0,510 y $p= 0,000$), esto significa, que con el incremento del vigor se mejora el desempeño laboral de los trabajadores.

Tercero: Existe una correlación positiva media entre la dedicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021 (Rho de Spearman = 0,728 y $p= 0,000$), esto significa, que con el incremento de la dedicación se mejora el desempeño laboral de los trabajadores.

Cuarto: Existe una correlación positiva considerable entre la absorción y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021 (Rho de Spearman = 0,845 y $p= 0,000$), esto significa, que con el incremento de la absorción se mejora el desempeño laboral de los trabajadores.

6.2. Recomendaciones

Primero: Se sugiere al gerente de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca fomentar la participación de los trabajadores mediante reuniones entre jefes, supervisores y trabajadores para la generación de un ambiente de confianza, para que así el trabajador sienta que le toman en cuenta en las decisiones y también pueda aportar con ideas en su área de trabajo. Asimismo, que se evalúe el desempeño laboral de los trabajadores para que se pueda brindar reconocimientos, ascensos o recompensa al trabajador con un buen desempeño laboral.

Segundo: Se sugiere al gerente de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca organizar juegos en áreas recreativas para que todos los trabajadores puedan socializar, y al mismo haya integración entre ellos y se puedan desenvolver, asimismo, se pueda lograr un nivel alto de energía y puedan trabajar de manera intensa y se desempeñen adecuadamente.

Tercero: Se sugiere al gerente de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca implementar talleres sobre la importancia de la motivación en el trabajo, para que así los trabajadores comprendan y se relacionen más con la organización, para así obtener mayor entusiasmo y orgullo cuando desempeñen sus funciones, lo cual va a generar resultados positivos para la empresa.

Cuarto: Se sugiere al gerente de la empresa prestadora de servicios Emapa S. A., Barranca que brinde todas las comodidades necesarias en el ambiente laboral, para que los trabajadores estén más enfocados en sus funciones, asimismo, se tiene que proporcionar todos los materiales necesarios para el cumplimiento de sus actividades, así se puedan desempeñar de manera adecuada.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

- Calla, E. (2019). *Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Royal Knit S.A.C. – año 2017*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Chico, S. (2018). Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018. Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú.
- Chugá, B. (2019) *Evaluación del nivel de Engagement Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. Agencia Quito Centro, en el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Jasbon, E. (2019). *Contribución al proceso de selección de personal y monitoreo de los trabajadores que ingresaron en los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019 y su Engagement en operadora Avícola Colombia SAS*. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia.
- Manrique, M. A. (2021). *Engagement y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de Multiservicios 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Otzin, C. (2015). *Factores de identificación y orgullo laboral en trabajadores del departamento de seguridad integral en empresa portuaria quetzal*. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Palma, S. (2018). *Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría, Miraflores, Lima 2018*. Facultad de ciencias empresariales, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Pontificia Madrid.
- Rodríguez, R. (2018). *El engagement y el desempeño de los trabajadores del Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú, La Esperanza 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

- Rojas, M. M., y Cruz, E. (2021). *Relación entre el engagement y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours S.R.L. Arequipa, 2019*. Universidad Tecnología del Perú, Lima, Perú.
- Salcedo, M. (2013). *El Papel del engagement en la dirección de una pyme (Doctoral dissertation)*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. Argentina.
- Santos, J. E. (2019). *Relación entre Engagement laboral y desempeño por competencias en trabajadores del área administrativa de la empresa Coinobras S.A.S*. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia.
- Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinario de Matagalpa UNAM – Managua en el periodo 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa, Nicaragua.

7.2. Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2007). *El rol del jefe*. Ediciones Granica SA.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (Ed. 6ts). Caracas. Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia, PEARSON.
- Carrasco, D. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8va ed.) México: McGraw-Hill
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional* (1era ed.). Edinburgo: Heriot-Watt University.
- Dessler, G y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). Pearson Educación de México, S.A.
- Guizar, R. (2007). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. (4ta edición). México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (Ed.). (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (152 Ed.) Pearson, México.

Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill 5ta Edición.

7.3. Fuentes hemerográficas

Caballero, C., Hederich, C. y García, A. (2015). *Relación entre burnout y engagement académicos con variables sociodemográficas y académicas*. *Psicología desde el Caribe*, 32(2), 254-267.

Durán, A., Extremera, N., Montalbán, M. y Rey, L. (2005). *Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158.

Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. y Guimet, M. (2015). *Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú*. *Liberabit*, 21(2), 195-206. Lima. Perú.

Gonzales, M. (2010). *El trabajo colaborativo en entornos virtuales en educación superior*. *Rev. Educación digital: Implicaciones para la organización escolar*.

Hernández, J., García, Ó., Rubio, V. y Santacreu, J. (2004). *La persistencia en el estudio conductual de la personalidad*. *Psicothema*, 16(1), 39-44. España.

Juaneda, E. y Gonzáles L. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. In *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* (p. 252). Universidad de La Rioja.

López, L. y Moreno, J. (2013). *Los procesos de coaching como potenciadores del engagement*. *Tourism & Management Studies*, 2, 536-550. España.

Marcantonio, C. (2017). *Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados*. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 3(2), 81-90.

- Martínez, J. (2005). *Las personas en la organización*. Rev. Equidad y desarrollo, 1(3), 35-43. México
- Moreno, A. y Velásquez, A. (2011). *El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones*. Universidad de la Sabana. Colombia.
- Pérez, J. y Pedraza, X. (2019). *Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana*. Signos: Investigación en sistemas de gestión, 11(1), 37-53.
- Raimundi, M., Molina, M., Gimenez, M. y Minichiello, C. (2014). *¿Qué es un desafío? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 12(2), 521-534.
- Rodríguez, C. y Betanzos, N. (2011). *Vinculación entre empleado y empresa: Analizando el constructo compromiso organizacional normativo en el trabajo*. México, 5(6), 7.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sánchez, J. y Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Pensamiento & gestión, (32), 54-82.
- Tabares, S., Anzo, E. y Vanegas, J. (2017). *Características gerenciales y del equipo de alta gerencia en las PYMES antioqueñas del macrosector de manufacturas*. Revista Espacios, 38(11). Colombia.
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad*. Universidad y Sociedad, 10(1), 180-186

7.4. Fuentes electrónicas

- Asch, J. (2015). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia. *Fidélitas*, 5, 4-14. <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/publicaciones/evaluacion-desempenno-empresas.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., Aguilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60. Recuperado de

<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Fasta. Argentina. Recuperado de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1*
- Gutiérrez, J. (2010). *El engagement en el trabajo*. N° 69. Rev. Ergonomía y psicología. España. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/7/2/5/6/pd0000047256.pdf>
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200002&script=sci_arttext
- Lozano, C. R., y Reyes, M. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 134-148. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.503>
- Mourkogiannis, N. (2007). *Propósito. El punto de partida de las grandes compañías*. Rev. Resumido. Recuperado de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Empresa/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Proposito.pdf>
- Nogareda, C., Nogareda, S. y Solórzano, M. (2013). *Jornadas y horarios de trabajo*. España. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96082/Jornada+y+horarios+de+trabajo/ad9dd0c7-80c7-4cff-9b42-afeffd7b934f>
- Orgambídez, A., Pérez, P. J., y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Organización internacional del Trabajo (2008). *Medición del tiempo de trabajo. Informe II*. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/download/mels2008/reptwo.pdf>

- Rodríguez, K. P., y Lechuga, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Stockton, Filipova y Monahan (2018). *La evolución del trabajo. Nuevas realidades que enfrentan los líderes de hoy*. Editorial Deloitte Insights. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/human-capital/The%20evolution%20of%20work.pdf>
- Thoreau, H. (2011). *Planeación estratégica aplicada*. Recuperado de http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1020111445/1020111445_030.pdf
- Vales, J. (2017). *La importancia de misión y visión para una microempresa a través del servicio de consultoría*. Rev. El Buzón de Pacioli. (N° 99). Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no99/Pacioli-99-eBook.pdf>
- Viveros, O. I., y Fierro, C. A. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*, 41 (31).
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

ANEXOS

**ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EMAPA S. A., BARRANCA 2021				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable/Dimensión	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	X: ENGAGEMENT	INVESTIGACIÓN DE:
¿Qué relación existe entre el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021?	Determinar la relación, entre, el engagement y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S.A., Barranca – 2021.	Existe, relación, entre, el engagement y el desempeño laboral, de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.	DIMENSIONES: X1: Vigor ✓ Fuerza y energía ✓ Ganas de trabajar ✓ Periodo de trabajo ✓ Persistente X2: Dedicación ✓ Propósito ✓ Entusiasmo ✓ Inspiración ✓ Orgullo ✓ Reto X3: Absorción ✓ Tiempo de trabajo ✓ Inmersa en el trabajo ✓ Conexión con el trabajo	Tipo: Básica Nivel y diseño de investigación: Descriptivo - Correlacional. Método de investigación: Hipotético – Deductivo. Diseño de investigación: No experimental - transversal Población 160 trabajadores . Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., sede Barranca (Fuente: Departamento de Recursos Humanos)
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Y: DESEMPEÑO LABORAL	Muestra
¿Qué relación existe entre el vigor y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021?	Determinar la relación, entre, el vigor, y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.	Existe relación entre, el vigor, y el desempeño, laboral, de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.	DIMENSIONES: Y1: Eficacia ✓ Visión y misión ✓ Jefe de área ✓ Objetivos Y2: Eficiencia ✓ Metas ✓ Indicadores ✓ Evaluaciones Y3: Efectividad ✓ trabajadores ✓ Gerentes	113 trabajadores .
¿Qué relación existe entre la dedicación y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021?	Determinar la relación entre la dedicación y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.	Existe relación entre la dedicación y el desempeño, laboral, de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.		Técnicas de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la absorción y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021?	Determinar la relación entre la absorción y el desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.	Existe relación, entre, la absorción, y el desempeño, laboral, de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A., Barranca – 2021.		Procesamiento de información: El software SPSS 22.0

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT (UWES)

Estimado señor (a), le agradezco, anticipadamente, su colaboración para expresar su opinión en el siguiente cuestionario, el cual tiene como objetivo medir el nivel de engagement de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A. – 2021.

A - DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES

Edad: 18 -30 31 – 45 46 – 70

Sexo: Femenino Masculino

Condición: Contratado Estable Otra modalidad

B - INSTRUCCIONES

El siguiente cuestionario es anónimo; por lo tanto, se le pide leer detenidamente cada uno de los enunciados y responder sinceramente utilizando los siguientes valores:

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

N°	ENGAGEMENT					
Dimensión 01: Vigor		1	2	3	4	5
1	En lugar que trabajo me siento lleno de energía.					
2	Me siento fuerte y vigoroso en mi trabajo.					
3	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.					
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempos.					
5	Soy muy persistente en mi trabajo					
6	Incluso cuando las cosas no me van bien, continúo trabajando.					
Dimensión 02: Dedicación		1	2	3	4	5
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.					

8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
9	Mi trabajo me inspira.					
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
11	Mi trabajo es retador.					
Dimensión 03: Absorción		1	2	3	4	5
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
15	Estoy inmerso en mi trabajo.					
16	Me dejo llevar por mi trabajo.					
17	Mes es decir desconectarme de mi trabajo.					

CUESTIONARIO

DESEMPEÑO LABORAL

Estimado señor (a), le agradezco, anticipadamente, su colaboración para expresar su opinión en el siguiente cuestionario, el cual tiene como objetivo medir el nivel de engagement de la Empresa Prestadora de Servicios Emapa S. A. – 2021.

B - INSTRUCCIONES

El siguiente cuestionario es anónimo; por lo tanto, se le pide leer detenidamente cada uno de los enunciados y responder sinceramente utilizando los siguientes valores:

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

Nº	DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensión 01: Eficacia		1	2	3	4	5
1	Me identifico plenamente con la misión y visión de la empresa					
2	Se realiza gestiones para promover la visión y misión dentro de la empresa					
3	Considera que los jefes de área generan confianza para que los trabajadores comuniquen y participen en las decisiones de la empresa.					
4	Los jefes de áreas proporcionan normas y reglas para cada uno de los trabajadores					
5	Considera que los objetivos que se propone la empresa durante el año, están correctamente claros y aceptados por los trabajadores.					
6	Tengo claro los objetivos organizacionales, así como mi contribución personal al logro de los mismos.					
Dimensión 02: Eficiencia		1	2	3	4	5
7	Las metas que se propone la empresa se caracterizan por ser medibles y factibles de alcanzar.					
8	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo.					
9	La empresa analiza sus indicadores para evaluar situaciones que se puedan presentar de manera diaria.					
10	En la empresa se realizan evaluaciones para conocer el rendimiento de cada uno de los trabajadores.					
11	Frecuentemente la empresa realiza evaluaciones a los ambientes y las condiciones en que usted trabaja.					

Dimensión 03: Trabajo en equipo		1	2	3	4	5
12	Cada uno de los trabajadores que se desempeñan en sus áreas cuentan con responsabilidades específicas					
13	La empresa comunica eficientemente a todos los trabajadores sobre los resultados obtenidos durante el año.					
14	Los desacuerdos entre los trabajadores son resueltos de forma abierta.					
15	Gerentes Los gerentes coordinan con los jefes de áreas sobre los objetivos que se propusieron en la empresa.					
16	En la empresa, los trabajadores informan a sus jefes o gerentes de la realización de sus trabajos.					
17	En la empresa, se entrega informes solicitados por los gerentes dentro del plazo previsto					
18	Los resultados del día se mantienen disponible y actualizadas para ser revisada por los gerentes.					

ANEXO N° 03

BASE DE DATOS

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18	v1	v2	d1	d2	d3	d4	d5	d6
1	3	3	3	3	5	5	5	5	2	4	2	1	3	3	4	2	1	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	54	76	22	18	14	26	19	31	
2	2	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	1	3	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	1	3	1	5	1	5	5	5	1	4	4	59	70	21	21	17	30	11	29	
3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	1	3	3	4	3	1	4	4	4	5	5	5	1	3	1	4	1	5	4	4	5	3	5	4	57	67	22	20	15	27	10	30
4	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	3	1	5	5	4	5	1	5	4	61	66	21	23	17	27	10	29
5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	4	5	5	1	5	5	62	67	25	20	17	30	8	29
6	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	1	4	5	4	3	1	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	5	3	3	5	1	5	4	65	66	27	20	18	28	12	26
7	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	66	64	25	21	20	25	11	28
8	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
9	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28
11	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	74	57	28	25	21	21	12	24
12	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	72	60	26	25	21	26	5	29
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	4	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	4	5	72	57	29	23	20	23	5	29
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	2	3	4	1	4	5	5	3	1	1	1	5	1	5	3	3	4	2	4	3	74	55	29	23	22	22	9	24
15	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	4	2	4	5	5	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	5	4	75	56	28	25	22	23	5	28
16	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	75	58	29	24	22	27	5	26
17	3	3	3	3	5	5	5	5	2	4	2	1	3	3	4	2	1	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	5	4	54	76	22	18	14	26	19	31
18	2	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	1	3	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	1	3	1	5	1	5	5	5	5	1	4	4	59	70	21	21	17	30	11	29
19	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	1	3	3	4	3	1	4	4	4	5	5	5	1	3	1	4	1	5	4	4	5	3	5	4	57	67	22	20	15	27	10	30
20	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	3	1	5	5	4	5	1	5	4	61	66	21	23	17	27	10	29
21	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	4	5	5	1	5	5	62	67	25	20	17	30	8	29
22	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	1	4	5	4	3	1	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	5	3	3	5	1	5	4	65	66	27	20	18	28	12	26
23	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	66	64	25	21	20	25	11	28
24	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
25	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28
27	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	74	57	28	25	21	21	12	24
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	72	60	26	25	21	26	5	29
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	4	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	4	5	72	57	29	23	20	23	5	29

30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	2	3	4	1	4	5	5	3	1	1	1	5	1	5	3	3	4	2	4	3	74	55	29	23	22	22	9	24
31	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	4	2	4	5	5	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	5	4	75	56	28	25	22	23	5	28
32	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	75	58	29	24	22	27	5	26
33	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	2	3	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	5	5	62	54	21	23	18	22	5	27
34	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	3	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	4	2	71	49	28	23	20	23	5	21
35	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	2	1	3	3	4	2	1	4	2	4	5	5	5	2	2	1	1	1	5	5	4	5	1	5	5	57	62	24	19	14	25	7	30
36	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	2	3	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	5	5	62	54	21	23	18	22	5	27
37	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	3	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	4	2	71	49	28	23	20	23	5	21
38	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	2	1	3	3	4	2	1	4	2	4	5	5	5	2	2	1	1	1	5	5	4	5	1	5	5	57	62	24	19	14	25	7	30
39	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	3	1	5	5	4	5	1	5	4	61	66	21	23	17	27	10	29
40	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	4	5	5	1	5	5	62	67	25	20	17	30	8	29
41	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	1	4	5	4	3	1	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	5	3	3	5	1	5	4	65	66	27	20	18	28	12	26
42	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	66	64	25	21	20	25	11	28
43	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
44	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28
46	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	74	57	28	25	21	21	12	24
47	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	72	60	26	25	21	26	5	29
48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	4	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	4	5	72	57	29	23	20	23	5	29
49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	2	3	4	1	4	5	5	3	1	1	1	5	1	5	3	3	4	2	4	3	74	55	29	23	22	22	9	24
50	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	4	2	4	5	5	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	5	4	75	56	28	25	22	23	5	28
51	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	75	58	29	24	22	27	5	26
52	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
53	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28
55	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	74	57	28	25	21	21	12	24
56	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	72	60	26	25	21	26	5	29
57	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	4	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	4	5	72	57	29	23	20	23	5	29
58	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	2	3	4	1	4	5	5	3	1	1	1	5	1	5	3	3	4	2	4	3	74	55	29	23	22	22	9	24
59	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	4	2	4	5	5	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	5	4	75	56	28	25	22	23	5	28
60	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	66	64	25	21	20	25	11	28
61	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
62	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30

63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28
64	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	74	57	28	25	21	21	12	24
65	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	72	60	26	25	21	26	5	29
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	4	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	4	5	72	57	29	23	20	23	5	29
67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	2	3	4	1	4	5	5	3	1	1	1	5	1	5	3	3	4	2	4	3	74	55	29	23	22	22	9	24
68	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	4	2	4	5	5	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	5	4	75	56	28	25	22	23	5	28
69	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	75	58	29	24	22	27	5	26
70	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	2	3	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	5	5	62	54	21	23	18	22	5	27
71	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	3	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	4	2	71	49	28	23	20	23	5	21
72	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	2	1	3	3	4	2	1	4	2	4	5	5	5	2	2	1	1	1	5	5	4	5	1	5	5	57	62	24	19	14	25	7	30
73	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	2	3	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	5	5	62	54	21	23	18	22	5	27
74	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	3	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	4	2	71	49	28	23	20	23	5	21
75	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	2	1	3	3	4	2	1	4	2	4	5	5	5	2	2	1	1	1	5	5	4	5	1	5	5	57	62	24	19	14	25	7	30
76	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	3	1	5	5	4	5	1	5	4	61	66	21	23	17	27	10	29
77	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	4	5	5	1	5	5	62	67	25	20	17	30	8	29
78	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	1	4	5	4	3	1	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	5	3	3	5	1	5	4	65	66	27	20	18	28	12	26
79	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	66	64	25	21	20	25	11	28
80	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
81	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28
83	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	74	57	28	25	21	21	12	24
84	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	72	60	26	25	21	26	5	29
85	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	66	64	25	21	20	25	11	28
86	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
87	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28
89	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	74	57	28	25	21	21	12	24
90	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	72	60	26	25	21	26	5	29
91	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	4	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	4	5	72	57	29	23	20	23	5	29
92	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	2	3	4	1	4	5	5	3	1	1	1	5	1	5	3	3	4	2	4	3	74	55	29	23	22	22	9	24
93	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	4	2	4	5	5	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	5	4	75	56	28	25	22	23	5	28
94	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	4	4	75	58	29	24	22	27	5	26
95	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	2	3	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	5	5	62	54	21	23	18	22	5	27

96	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	3	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	4	2	71	49	28	23	20	23	5	21
97	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	2	1	3	3	4	2	1	4	2	4	5	5	5	2	2	1	1	1	5	5	4	5	1	5	5	57	62	24	19	14	25	7	30
98	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	2	3	1	3	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	5	5	62	54	21	23	18	22	5	27
99	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	3	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	4	2	71	49	28	23	20	23	5	21
100	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	2	1	3	3	4	2	1	4	2	4	5	5	5	2	2	1	1	1	5	5	4	5	1	5	5	57	62	24	19	14	25	7	30
101	1	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	5	1	4	1	3	1	5	5	4	5	1	5	4	61	66	21	23	17	27	10	29
102	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	4	5	5	1	5	5	62	67	25	20	17	30	8	29
103	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	1	4	5	4	3	1	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	5	3	3	5	1	5	4	65	66	27	20	18	28	12	26
104	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	66	64	25	21	20	25	11	28
105	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
106	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28
108	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	3	1	3	1	4	3	4	3	3	5	1	4	4	74	57	28	25	21	21	12	24
109	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	5	5	72	60	26	25	21	26	5	29
110	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	1	5	1	5	5	4	5	2	2	2	4	1	5	3	4	5	1	5	5	66	64	25	21	20	25	11	28
111	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	5	2	3	5	1	5	5	70	64	25	24	21	27	11	26
112	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	67	62	23	20	24	27	5	30
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5	2	4	4	74	62	30	25	19	29	5	28