

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad De Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo
Mibanco-2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor(es) : Bach. Astuhuaman Armas Karina Liz
Bach. Estrella Solano Lilibeth Roxana

Asesor : Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y
Culminación : 12.02.2022 – 11.02.2023

Huancayo – Perú
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**ENGAGEMENT LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
AGENCIA TAMBO MIBANCO-2021**

PRESENTADA POR:

Bach. Astuhuaman Armas Karina Liz
Bach. Estrella Solano Lilibeth Roxana

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

TERCER MIEMBRO : _____
MTRA. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA

Huancayo, 08 de marzo del 2024

**ENGAGEMENT LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LA AGENCIA TAMBO MIBANCO-2021**

ASESOR:

DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

DEDICATORIA

A nuestro Dios, por su infinito amor, por ser luz en nuestro camino, por darnos sabiduría y fortaleza para seguir persistiendo y creciendo profesionalmente.

A nuestros padres, por habernos apoyado en cada etapa de nuestra vida, por enseñarnos a no rendirnos y luchar por lo que queremos.

Karina y Lilibeth

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarnos y bendecirnos para culminar esta etapa muy importante en nuestras vidas.

A nuestros padres por aconsejarnos que la disciplina y perseverancia son el resultado del éxito.

A la Universidad Peruana Los Andes por brindarnos todo el conocimiento a lo largo de nuestra vida como estudiantes universitarios.

Karina y Lilibeth

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0080 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

ENGAGEMENT LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO-2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. ASTUHUAMAN ARMAS KARINA LIZ
BACH. ESTRELLA SOLANO LILIBETH ROXANA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Dr. BEJAR MORMONTOY AGUEDO ALVINO**

Fue analizado con fecha **06/11/2023** con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **27** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 07 Noviembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xii
CONTENIDO DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	18
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2.1. Delimitación Espacial	22
1.2.2. Delimitación Temporal	22
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática	22
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.3.1. Problema General	23
1.3.2. Problemas Específicos	23
1.4. JUSTIFICACIÓN	23

1.4.1. Justificación Social	23
1.4.2. Justificación Teórica.....	23
1.4.3. Justificación Metodológica.....	24
1.5. OBJETIVOS.....	24
1.5.1. Objetivo General.....	24
1.5.2. Objetivos Específicos	25
CAPÍTULO II.....	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. ANTECEDENTES	26
2.1.1. Antecedentes Internacionales	26
2.1.2. Antecedentes Nacionales	29
2.1.3. Antecedentes Locales	32
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS.....	33
2.2.1. Variable Engagement Laboral:.....	33
2.2.1.1. Dimensión Vigor.....	38
2.2.1.2. Dimensión Dedicación.....	38
2.2.1.3. Dimensión Absorción	38
2.2.2. Variable Desempeño Laboral	39
2.2.2.1. Dimensión Orientación de Resultados.....	41
2.2.2.2. Dimensión Calidad.....	41
2.2.2.3. Dimensión Trabajo en Equipo	42
2.2.2.4. Dimensión Organización	43

2.3. Marco Conceptual.....	43
CAPÍTULO III	45
HIPÓTESIS	45
3.1. Hipótesis General	45
3.2. Hipótesis Específicas.....	45
3.3. Variables.....	45
CAPÍTULO IV	49
METODOLOGÍA.....	49
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	49
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	50
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	50
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	51
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	53
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
CAPÍTULO V.....	54
RESULTADOS	54
5.1. Descripción de resultados.....	54
5.2. Contraste de hipótesis.....	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	73
CONCLUSIONES.....	76

RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	82
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	83
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO	84
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	86
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	90
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	92
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	93

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables.....	46
Tabla 2 Operacionalización del Instrumento	47
Tabla 3 Engagement laboral en la Agencia Tambo Mibanco.....	54
Tabla 4 Vigor de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco	55
Tabla 5 Dedicación de los trabajadores en la agencia Tambo Mibanco.....	56
Tabla 6 Absorción de los trabajadores en la Agencia Mibanco	58
Tabla 7 Desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco	59
Tabla 8 Orientación de resultados de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco	60
Tabla 9 Calidad de los trabajadores en la Agencia el Tambo Mibanco	61
Tabla 10 Trabajo en equipo de los trabajadores en la Agencia el Tambo Mibanco.....	62
Tabla 11 Organización de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco.....	63
Tabla 12 Coeficiente de correlación entre el engagement laboral y el desempeño laboral	65
Tabla 13 Coeficiente de correlación entre el vigor y el desempeño laboral.....	67
Tabla 14 Coeficiente de correlación entre la dedicación y el desempeño laboral.....	69
Tabla 15 Coeficiente de correlación entre la absorción y el desempeño laboral.....	71

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Importancia del Engagement en el lugar del trabajo.....	19
Figura 2 Nivel en el que los empleados se sienten motivados	34
Figura 3 Engagement laboral en la Agencia Tambo Mibanco	55
Figura 4 Vigor de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.....	56
Figura 5 Dedicación de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco	57
Figura 6 Absorción de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco	58
Figura 7 Desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco.....	59
Figura 8 Orientación de resultados de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco	60
Figura 9 Calidad de los trabajadores de la Agencia El Tambo Mibanco	61
Figura 10 Trabajo en equipo de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco	62
Figura 11 Organización de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco	63

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021, este estudio utilizó como base estructural para la realización del estudio el método científico, que orienta cómo efectuar una investigación hipotética-deductiva, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y de tipo básica. La población estaba conformada por 20 colaboradores. Los datos fueron recolectados utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que constaba de 26 preguntas. Con base en los resultados, se concluyó que conociendo el coeficiente $r_s = 0,711$ y la significancia bilateral $p = 0,000$, el valor es significativo y, según la escala, existe una fuerte correlación positiva entre las variables de engagement laboral y desempeño laboral, que corresponde al objetivo establecido al inicio del estudio, asegura que el compromiso con el trabajo es parte esencial del liderazgo efectivo. Por tanto, es que a través de ello se busca el logro de los objetivos y el desarrollo organizacional, las personas con altos niveles de compromiso destacan por sentirse apasionadas, energizadas e involucradas con la labor que realizan.

Palabras clave: Engagement Laboral, Desempeño Laboral, Desarrollo Organizacional.

ABSTRACT

The present investigation, aims to establish the relationship that exists between work engagement and work performance in the Tambo Mibanco-2021 Agency, this study used the scientific method as a structural basis for carrying out the study, which guides how to carry out an investigation: Analytical, descriptive, statistical, quantitative approach, research level: correlational, design, non-experimental, cross-sectional and basic type. The population consisted of 20 collaborators. The data was collected using survey technology and the instrument was a questionnaire consisting of 26 questions. Based on the results, it was concluded that knowing the coefficient $r_s = 0.711$ and the bilateral significance $p = 0.000$, the value is significant and, according to the scale, there is a strong positive correlation between the variables of Work Engagement and work performance in the Tambo Mibanco Agency- 2021. A significance level of 99, which corresponds to the goal defined at the beginning of the study, ensures that commitment to work is an essential part of effective leadership. Therefore, it is that through this the achievement of the objectives and organizational development are sought, people with high levels of commitment stand out for feeling passionate, energized and involved with the work they do.

Keywords: Labor Engagement, Labor Performance, Organizational Development.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones cuentan con departamentos dedicados a identificar diferentes factores de riesgo mediante evaluaciones y luego gestionar, medir y aplicar soluciones alternativas.

En el siglo XXI, algunos investigadores y su influencia en su bienestar. Los empleadores ahora definen el engagement como un estado mental positivo relacionado con el trabajo que caracteriza por la atención al detalle, la dedicación y a responsabilidad. Este concepto va más allá de un estado momentáneo y específico, y está relacionado con el bienestar psicológico tridimensional que abarca las dimensiones previamente mencionadas, sin estar vinculado a un objeto, evento, persona o comportamiento específico.

La fortaleza se refiere a un alto nivel de energía mental, que se mide por la calidad del pensamiento y la perseverancia en la ejecución de tareas, la voluntad de dedicación al trabajo y a la capacidad de mantenerse firme en situaciones difíciles. El compromiso implica una profunda implicación en el trabajo y la experimentación de significado, emoción, inspiración, orgullo y desafío; esto representa el impacto de la labor realizada. La absorción se caracteriza por una concentración total en el trabajo, es decir, la voluntad del empleado de sumergirse en su labor.

La investigación ha demostrado que los empleados más comprometidos tienden a sentir una mayor pasión por lo que hacen, muestran más entusiasmo, se sienten orgullosos de la organización y a menudo no necesitan que se les indique lo que deben hacer, ya que actúan por iniciativa propia y son proactivos en todas sus actividades, lo que conduce a resultados superiores.

El problema de investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Cuál es la conexión entre el compromiso laboral y el rendimiento en el trabajo en la Agencia Tambo Mibanco en el año 2021? El objetivo de la investigación consiste en determinar la relación entre el compromiso laboral y el rendimiento en el trabajo utilizando la metodología de investigación correlacional y se seguirá un diseño de investigación es establecer la vinculación entre el compromiso laboral y el desempeño laboral. La siguiente investigación tiene cinco capítulos, y es como sigue: Capítulo I Planteamiento del estudio donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el Capítulo III se considera la hipótesis de la investigación, finalmente en el Capítulo IV se considera la Metodología de la Investigación, Capítulo V Análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones; también las referencias bibliográficas y los anexos.

Las autoras

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

Actualmente se están dando muchos cambios sociales, con desafíos económicos, políticos, culturales y naturales asociados con el crecimiento empresarial, la globalización e incluso la sostenibilidad. Lo que obliga a las organizaciones públicas o privadas, a reorganizar sus políticas, planes, estrategias, tecnologías y operaciones para lograr sus objetivos y asegurar la competitividad (Wolk, 2003).

El engagement, antes de los cambios, se revelo como un elemento crucial para vencer desafíos y restricciones. La humanidad se describe como un conjunto de herramientas propuestas para alcanzar sus metas y aumentar sus capacidades para descubrir alternativas más adecuadas en términos de decisiones, acciones y estrategias. Existen diversas aplicaciones del compromiso en la literatura que resultan beneficiosas tanto para individuos, equipos, la gestión y las organizaciones. La principal distinción entre estos usos se encuentra en el propósito específico que la industria establece (Fernández, Muratori, & Zubieta, 2013, p.10).

La noción del engagement dentro de la organización comenzó en el ámbito empresarial, desde las grandes corporaciones como Ford Motor Company, IBM y Frito Lay, y luego se expendió a las medianas y pequeñas empresas. Finalmente, este concepto se introdujo en el sector público, aunque de manera más limitada.

En diversos países durante los últimos diez años, las entidades han mostrado una significativa inquietud acerca de la productividad y la innovación, así su notable eficacia, dado que están directamente vinculadas con elementos que resultan en relaciones satisfactorias y exitosas con sus clientes o usuarios, lo que se traduce en beneficios.

Figura 1

Importancia del Engagement en el lugar del trabajo

600 empresas en Estados Unidos, con 50-500 empleados	63,3% de las empresas considera que retener a los empleados es más difícil que la contratación de ellos.
1.85% de los empleados no están comprometidos en su lugar de trabajo	Solo el 15% de los empleados están involucrados en el lugar de trabajo. Esto significa que la mayoría de la fuerza laboral en todo el mundo está viendo su lugar de trabajo de manera negativa o solo está haciendo lo mínimo para pasar el día, con poco o ningún apego emocional
33% de los empleados de EE. UU.	Están comprometidos en el trabajo, más del doble del promedio mundial.
2.81% de los empleados están considerando dejar sus trabajos	El 74% de los empleados más jóvenes aceptarían un recorte salarial para tener la oportunidad de trabajar en su trabajo ideal y el 23% de los que buscan un trabajo no necesariamente buscan un aumento salarial para aceptar la nueva posición.

Nota. La importancia del engagement de los empleados en el lugar de trabajo. Adaptada de FITNESS PASS (2020).

Las razones que nos han motivado a adoptar este enfoque incluyen la necesidad de examinar el grado de compromiso y rendimiento laboral en empresa Mibanco es una institución financiera y están dedicados a promover la inclusión financiera de miles de peruanos y peruanas. Como institución líder de microfinanzas en el Perú, asumen el compromiso con responsabilidad y transparencia, Como parte de la problemática de la institución encontramos que:

- Los trabajadores se encuentran cansados por mucho estrés laboral.
- No están motivados al realizar mora a sus clientes.
- No se sienten cómodos en el área porque no hay clientes en el mercado.
- No están concentrados en su labor por falta de clientes.
- No se realiza capacitación al personal.
- No se adecua incentivos a las necesidades de cada trabajador.
- No se reconoce el esfuerzo de los colaboradores.
- Presentan deficiencias en la gestión de su personal.
- No se fomenta el trabajo en equipo.
- No se dispone de entornos de trabajo seguro.
- No se fomenta el buen trato al cliente.
- En la organización no existe confianza en los colaboradores.
- No se puede evidenciar cercanía de los directivos con los colaboradores de la organización.

También buscamos comprender que la participación de los empleados en la organización es cada vez más reconocida como un indicador fundamental en la administración de recursos humanos y, en consecuencia, en la calidad de su gestión.

Para resumir, el engagement evalúa el grado en el que están comprometidos los empleados con la empresa donde laboran. La investigación y la experiencia en el campo

indican que los empleados altamente comprometidos suelen sentir una profunda pasión por sus labores, manifestar entusiasmo, tomar la iniciativa y experimentar un orgullo completo de su relación con la organización a la que pertenecen, incluso cuando a menudo no va acompañado de un salario generoso. El grado de compromiso es lo que diferencia a aquellos empleados que simplemente cumplen con sus tareas de aquellos que dedican toda su energía no solo a su trabajo, sino también a actividades relacionadas con él. Esto se debe a que encuentran satisfacción personal en su labor, lo que les brinda energía y entusiasmo. Para ellos, el trabajo se convierte en una parte esencial de sus vidas.

Por ello, es importante que las organizaciones tanto del sector público como privado diagnostiquen la situación de sus empleados y su percepción del trabajo. Según Chiavenato (2009), los puntos a evaluar son el desempeño laboral y la eficiencia y eficacia de las personas que laboran en la organización, lo cual es fundamental para que la organización y una persona se sienta satisfecha en su trabajo.

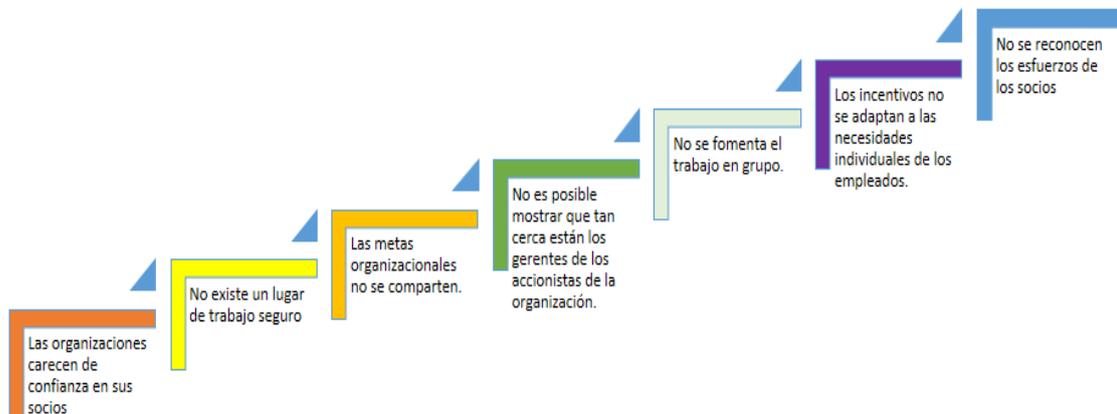
Es preciso resaltar que el engagement y el desempeño laboral se dan al mismo tiempo tanto en las organizaciones públicas como en las privadas, por lo que determinar el grado de asociación entre estas dos variables es de fundamental importancia por su teoría. El desempeño laboral en la agencia Tambo Mibanco es adecuado.

Es pertinente enfatizar que la investigación debe considerar el compromiso como una estrategia organizacional para encontrar formas en que los empleados de la institución puedan lograr buenos resultados. También es importante señalar que los empleados suelen tener las habilidades necesarias para trabajar en una organización, pero el propósito del estudio es mostrar que, a menudo, solo un buen entrenamiento, seguimiento y capacitación oportunos pueden lograr resultados óptimos para ellos y para la organización.

En el marco de los temas institucionales señalamos que:

Figura 1

Temas institucionales a tener en cuenta



Nota. La figura nos muestra los temas institucionales a tener en cuenta como parte del engagement laboral.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

Llevamos a cabo nuestra investigación en la Agencia Tambo Mibanco, ubicada en Mariscal Castilla Nro. 1882 esquina con Jr. Chávez, Tambo, Huancayo, Perú.

1.2.2. Delimitación Temporal

Este trabajo de investigación se desarrolló dentro del año 2024

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

El siguiente estudio se realizó sobre el amplio rango teórico debido a diferentes medidas definidas por cada variable; básicamente describe términos y estructuras teóricas que son fijas y definidas por variables.

Según Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009) El engagement se refiere a un estado mental favorable de un trabajador que se caracteriza por poseer una gran dosis de energía y vitalidad, mostrar dedicación y entusiasmo por sus labores, y mantener un alto grado de compromiso y concentración en sus tareas (p.80).

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021?
- 2) ¿Cuál es la relación entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021?
- 3) ¿Cuál es la relación entre la absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Social

La investigación permite a los directivos y colaboradores que operan en el ámbito de la organización adquirir la capacidad de acceder a la información requerida acerca de la relación que prevalece entre el compromiso laboral y el rendimiento en el trabajo que prevalece entre el compromiso laboral y el rendimiento en el trabajo en la Agencia Mibanco-2021.

1.4.2. Justificación Teórica

Como justificación teórica, considere la afirmación de Bernal (2010) la investigación implica un análisis académico y reflexivo, respaldado por una base teórica, con el propósito

de examinar el conocimiento existente en el área temática, la exploración de teorías, y la formulación de posibles enfoques o soluciones novedosas.

Esta investigación busca decretar la relación que existe entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Este estudio se considera como un punto de referencia para investigaciones futuras, contribuyendo al avance del conocimiento en el marco de la globalización y facilitando la creación y ejecución de nuevas investigaciones orientadas a la constante mejora de los procesos de la institución.

1.4.3. Justificación Metodológica

En el contexto de la investigación científica, la fundamentación metodológica para el análisis se manifiesta cuando un proyecto plantea nuevos métodos o enfoques con el objetivo de alcanzar una comprensión válida y confiable (Bernal C., 2010).

En el estudio, se utilizaron múltiples enfoques de investigación, estrategias para recolectar datos, herramientas de medición, escalas para evaluar resultados, se presentaron los datos en tablas y se llevaron a cabo análisis estadísticos adicionales de los resultados obtenidos.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer la relación entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.
- 2) Establecer la relación entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.
- 3) Establecer la relación entre la absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Chugá Herrera, B. (2019) en su investigación denominada: 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. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 114 p.

Principal objetivo evaluar los niveles de Vigor, Dedicación y Absorción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. Agencia centro de la ciudad de Quito. La investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y un diseño no experimental. El instrumento aplicado fue el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES 17), cuya aplicación permitió evaluar tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Los resultados encontrados fueron positivos, pues las tres dimensiones se encontraron en el rango Alto en de los puntajes

normalizados del UWES 17, demostrando la presencia de un personal con alto nivel de Engagement. No obstante, se recomienda a la institución mantener e incrementar el Engagement Laboral de sus trabajadores mediante estrategias de desarrollo de talento humano.

Tapia (2016) en su investigación en la que relaciona el coaching y el desempeño de los colaboradores en el sector bancario.

La unidad de estudio estuvo formada por 31 fuentes de información en las que se encontró que el Coaching empresarial tiene influencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores bien motivados y que la mejora del Coaching tiene repercusiones sobre una serie de resultados asociados a la respuesta de los clientes. Si los trabajadores se encuentran más motivados, más orientados hacia los clientes y hacia el servicio con una mayor capacitación y flexibilidad, muestran un desempeño laboral eficiente en las tareas realizadas. Esta investigación reviste importancia en tanto contribuye con recopilar información suficiente en ámbitos culturales similares toda vez que las investigaciones tomadas en revisión corresponden a estudios hechos en Perú, Colombia, México y España.

Villavicencio C. (2016) En su estudio, efectos de las intervenciones ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Autónoma de México, desarrollamos un estudio dirigido a identificar los efectos y con la misma validez ecológica, consistencia, resultados funcionales y técnicos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

En ese sentido, los resultados obtenidos sugieren que existe una interacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral organizacional, por lo cual el clima puede promover el crecimiento gerencial.

Iturralde, J. (2016) en su investigación denominada: La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el Año 2010, Ecuador Tesis para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA de la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Cuya conclusión más relevante dice: Los directivos deberán poner más atención en los requerimientos y necesidades de los trabajadores, pues se convierte en el primer vínculo entre el socio - cliente y la cooperativa y de su desempeño dependerá el buen posicionamiento que tiene la Cooperativa.

Sani P. (2019) en su tesis denominada: Diseño de un modelo de gestión administrativo- financiero para la Junta Provincial de la Cruz Roja de Chimborazo, cantón Riobamba, Ecuador.

El presente trabajo tiene como objetivo el mejoramiento de la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones, mediante una planificación y optimización de los recursos de la Junta. La metodología que se aplicó en este trabajo de investigación radica en investigación de campo al aplicar instrumentos como las encuestas a todo el personal de la Junta y la respectiva entrevista con el presidente de la misma, documental al analizar los estados financieros y descriptiva al momento de describir los procesos y funciones que se ejecutan dentro de la institución para plantear soluciones las cuales sean de ayuda para la mejora de la misma. La estructura utilizada consta de la documentación de soporte del compromiso de la organización, procedimientos documentados y registrados. Finalmente se recomienda al presidente de la institución implementar el Modelo de Gestión Administrativo - Financiero el cual ayudará alcanzar el involucramiento de todo el personal a fin de dar inicio a un cambio de

cultura organizacional, igualmente también cumplir con las soluciones propuestas en esta investigación de este modo lograr una eficiente gestión administrativa.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Díaz Uriarte (2016) en su investigación titulada Publicidad entre dos empresas financieras en Chiclayo, 2016, es licenciada en Psicología por la Facultad de Psicología Académica, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo- Perú.

El propósito general fue determinar las diferencias en el compromiso de los empleados entre dos instituciones financieras en Chiclayo. Además de utilizar factores metodológicos, cuantitativos y subyacentes o investigación pura para asegurar que no sean métodos experimentales y post comparativos, la población está conformada por 200 empleados de la banca privada y alrededor de 150 empleados de la banca estatal. La muestra consta de 140 sujetos. De esto podemos sacar las siguientes conclusiones, existe una diferencia estadísticamente significativa entre la asignación de fondos públicos y privados, con un nivel de significancia de $p < 0,01$. El compromiso dominante general es bajo con un 48,8%, del cual el 41,3% corresponde a instituciones financieras públicas, el 7,5% a instituciones financieras privadas y el 28,1% a hombres incluidas mujeres, con un nivel dominante bajo de 20,6%.

Delgado P. & Velásquez V. (2018) en su tesis: Influencia del Engagement en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de una Agencia Bancaria en el Distrito de Cayma-Arequipa, 2018, Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios en la Facultad de Ciencias económico Empresariales y Humanas de la Universidad católica de San Pablo, Arequipa-Perú.

Con el objetivo Determinar la influencia del compromiso en la satisfacción profesional de los empleados de una sucursal bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, 2017; la metodología de investigación es cuantitativa, un enfoque descriptivo - correlativo y se considerara a la población , al total de trabajadores en una sucursal bancaria en el distrito de Cayma, Arequipa; considerando como muestra del censo el mismo total de trabajadores de 25 años; concluyendo que: La importancia de la tarea, evaluando el nivel de impacto que las actividades del empleado tienen en las acciones de otras personas en la organización, logró un resultado positivo, en el que el 80% de los empleados respondieron dentro de los límites totalmente de acuerdo y de acuerdo .Tenga en cuenta que no se obtuvieron resultados negativos, sin embargo, el 20% de los empleados respondió indeciso. Por lo tanto, se concluyó que, si la actividad tiene un significado, es decir, sienten que sus actividades diarias influyen en la vida y el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el entorno externo (cliente).

Jaramillo G. (2018) en su tesis, Liderazgo transformacional y engagement en colaboradores de una empresa financiera del distrito de San Isidro, 2018.

La presente investigación se realizó con el objetivo de identificar la relación entre liderazgo transformacional y engagement laboral en colaboradores de una empresa financiera del distrito de San Isidro, 2018. La muestra estuvo conformada por 150 colaboradores, el diseño de investigación empleado fue el no experimental, de corte transversal, asimismo el tipo de investigación fue descriptivo – correlacional. Se utilizó la escala de liderazgo transformacional de Rafferty y Griffin, el cual consta de 15 ítems y el Utrecht Work Engagement Scale, utilizando la escala de 15 ítems, la escala también se presenta de 17 y 9 ítems. Los resultados concluyeron que existe correlación directa, alta y muy significativa entre las variables liderazgo

transformacional y engagement laboral ($r = 0.900$), es decir, a mayor liderazgo transformacional, mayor engagement laboral. Así mismo, el nivel de liderazgo transformacional y engagement laboral que predomina en la investigación fue el nivel medio, no se encontró diferencias significativas entre los grupos de la variable sociodemográfica sexo respecto a las variables principales, concluyendo que ambos géneros pueden desarrollar estas habilidades.

Linares & Arteaga (2017) elaboraron la investigación denominada: Relación del engagement y Motivación Laboral en la Entidad del Rubro Financiero Arequipa, 2019.

El presente trabajo de aplicación lo que busca es identificar si es que existe algún tipo de relación entre el engagement y la motivación de los colaboradores de una empresa del rubro financiero en la ciudad de Arequipa, al 2019. La investigación es del tipo descriptivo correlacional ya que se podrá observar la realidad, pero no se intervendrá en la misma y es correlacional porque se observará el grado de relación entre las dos variables. Posee un enfoque cuantitativo ya que se hará uso de las escalas de Likert para la medición de los instrumentos a utilizar. Para medir la variable motivación se hará uso de un cuestionario del autor Pérez López que posee 30 ítems y para el engagement se utilizará el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) que cuenta con 17 ítems. Se encuestó a cincuenta personas que conforman el total de trabajadores de la empresa, según el registro de la planilla.

Espinoza B. Vílchez G. & Lizbet G. (2015), en su investigación: Gestión del talento humano y engagement laboral en colaboradores de empresas financieras del Distrito de Tarma.

El trabajo tuvo por objetivo determinar la correlación que existe entre gestión del talento humano y engagement laboral en colaboradores de empresas financieras del distrito de Tarma. La investigación es de tipo básico, nivel correlacional, método

descriptivo y diseño no experimental Transversal. La muestra estuvo conformada por 39 colaboradores de las empresas financieras (Financiera Confianza, Financiera Qapac y Financiera Efectiva) que fueron evaluados con la técnica del instrumento de escala, el cual se empleó para registrar los datos de la correlación de gestión del talento humano y engagement laboral. El resultado expresó que no existe correlación significativa entre gestión del talento humano y engagement laboral y en las dimensiones de la gestión del talento humano y la variable engagement laboral se determinó que tampoco existen correlaciones significativas. Por ello, la no correlación hallada en la investigación está explicada, en términos generales, por el poco entendimiento de la importancia de considerar las habilidades blandas (capacidades y habilidades relacionales), como un aspecto vital para generar mejores condiciones de trabajo desde el aspecto emocional, que a su vez contribuya a la sostenibilidad del sistema.

2.1.3. Antecedentes Locales

De acuerdo a la disertación de Cáceres Mariano & Dueñas Hinojosa (2016) Factores determinantes del desempeño laboral de los intermediarios de préstamos personales en la entidad financiera Crediscotia Agencia Huancayo, concluye:

El estudio fue realizado por la agencia Financiera Crediscotia Perú S.A. llevado a cabo en Huancayo con un enfoque en el área de ventas del área de banca de consumo, también denominadas promotoras de Crédito Personal (PPP), se analizaron las variables de desempeño laboral. En la sucursal Huancayo la hipótesis fue: El liderazgo ejercido por la empresa tercerizadora explica en gran medida el desempeño profesional de los promotores de crédito personal de la agencia financiera CrediScotia Agencia Huancayo. Utilizando el método de investigación científica

como método universal y los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, se encontró que: con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95%, los factores que determinan el desempeño en los promotores de préstamos personales a la Financiera CrediScotia Agencia Huancayo son: el liderazgo ejercido por la empresa subcontratada y la motivación, con los análisis que anteceden a la hipótesis general, son parcialmente aceptados. Se puede decir que con las conclusiones de la investigación ayudara a que la empresa pueda mejorar el servicio.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Variable Engagement Laboral:

Engagement

Según Salanova & Schaufeli (2009) El engagement es una condición mental de un trabajador que se define por niveles elevados de vitalidad y motivación, entrega y pasión por su labor, así como una dedicación y concentración en sus tareas laborales (p.10).

Engagement en inglés, existe una palabra que puede ser traducida como dedicación o fidelidad. En el ámbito empresarial, resulta beneficioso hablar acerca del nivel de dedicación y participación de un socio en su empresa (Significados.com, 2015, sp.)

El compromiso se trata de un estado mental positivo que experimenta un empleado, el cual se caracteriza por tener una gran energía y entusiasmo, una dedicación total a su labor, así como una completa absorción y concentración en sus tareas

Un factor preocupante en las organizaciones comerciales en las que la colaboración ejerce un papel especial en las relaciones cliente- negocio es la falta de compromiso de los clientes internos o empleados con su empleador, generalmente porque el empleado está haciendo cambios, experimentando o porque está haciendo una actividad porque no quiere estar ocioso; para que no se identifique con las actividades cotidianas.

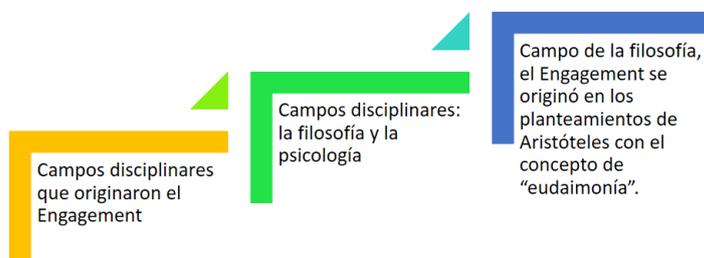
Engagement laboral

El engagement como un área de estudio en el campo de la administración, este tema emergente representa un nuevo enfoque de análisis. Por consiguiente, es posible argumentar que aún no está profundamente incorporado en las teorías de gestión existentes. Actualmente, no existe una teoría consolidada que pueda abordar completamente este tema, y la literatura en este campo apenas está comenzando a desarrollarse. Aunque esta área de investigación es predominante activa en Europa, es evidente, dado su interés entre los líderes empresariales, está ganando aceptación en los entornos de investigación locales.

El grado de motivación de los empleados para llevar a cabo las acciones correctas en la empresa y mantenerse siempre comprometidos, generalmente anhelando únicamente una constante mejora en la organización. S.H. de México, (2019)

Figura 2

Nivel en el que los empleados se sienten motivados



Nota. La figura nos muestra el nivel en el que los empleados se sienten motivados

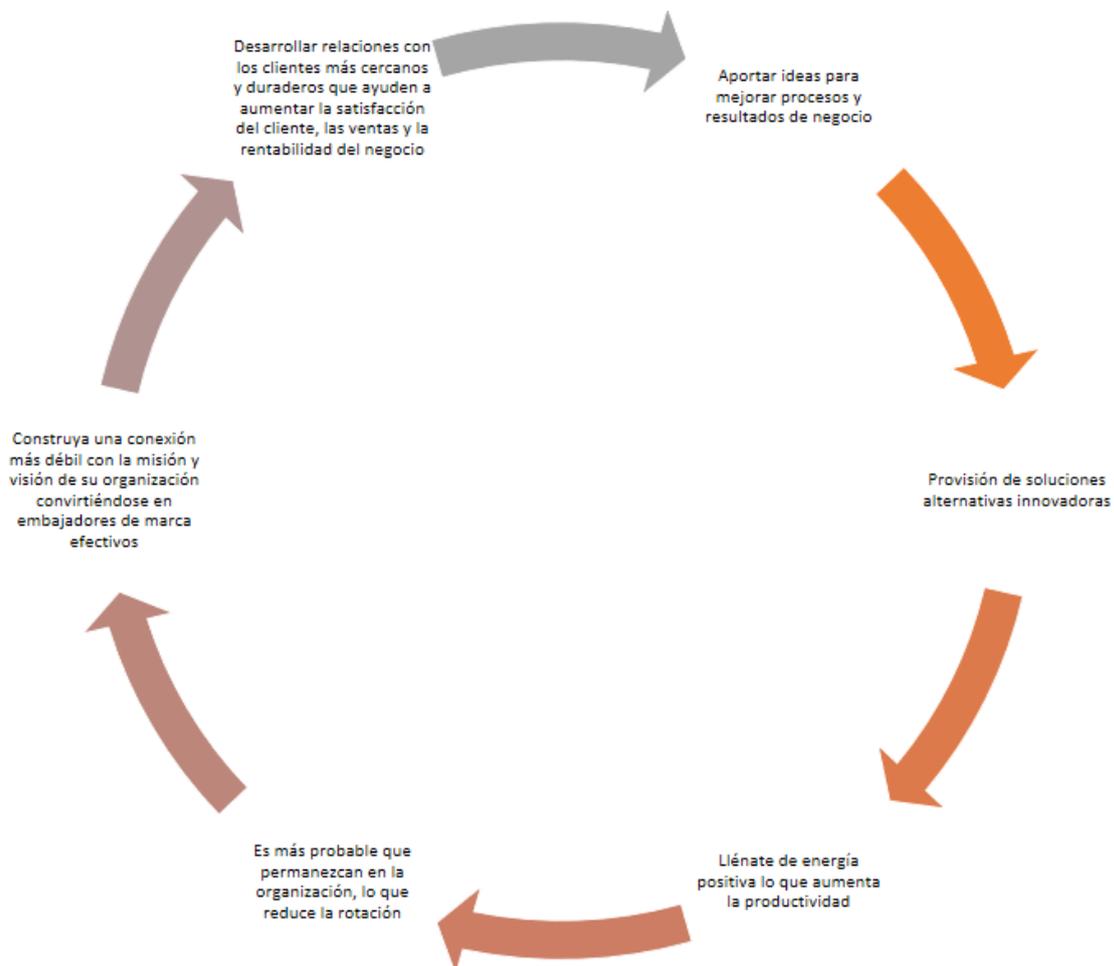
El área de la psicología cuyas bases teóricas se encuentran en los enfoques humanistas de la psicología de Maslow y Rogers (Wikipedia, 2012; Salanova & Schaufeli, 2009).

Ventajas de la Aplicación del Engagement en las Empresas

- EL propósito primordial del engagement laboral no se limita a alcanzar la felicidad y la satisfacción de los trabajadores, sino que también busca incrementar el rendimiento y los logros del negocio. S.H. de México, (2019).
- La relación emocional de los empleados en las metas de la compañía motiva a todos a llevar a cabo las acciones siguientes:

Figura 2

Acciones para la conexión emocional



Nota. La figura nos muestra acciones para la conexión emocional

De acuerdo con la publicación de un portal web como (S.H. de México, 2019).

Figura 3

Engagement

Según un estudio de Gallup



Las empresas con una alta participación de los clientes tienen el doble de lealtad de los clientes (compras devueltas, referencias a amigos) que las empresas con una participación promedio de los clientes. También argumentaron que un alto compromiso mejora la productividad y la rentabilidad para una empresa de 20% o más.

S.H. de México, 2019



Los empleados que se esfuerzan mucho contribuyen a la salud económica de su empresa y su país de una manera que otros empleados no lo hacen, es un término acuñado por la empresa IBM después de que desarrolló una medida de desempeño para los empleados en su organización

Hoy en día, en todo tipo de organizaciones, el éxito depende del compromiso de cada empleado y del equipo que forman dentro de la empresa. Si un empleado o todo el equipo está de buen humor, la imaginación sale a flote y la creatividad está presente todos los días junto con el esfuerzo. Por lo tanto, los objetivos se logran rápidamente y se aumenta el capital.

Nota. La figura nos muestra la publicación de un portal web como (S.H. de México, 2019).

El cambiante mundo laboral y el engagement

Según Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009) en su libro *Engagement at work*, señala que el mundo del trabajo está experimentando cambios fundamentales en muchos niveles, pero ¿qué significa esto para los trabajadores de las organizaciones actuales que enfrentan estos cambios? ¿Y cómo además de adaptarse a estos cambios, se pueden solucionar problemas y contribuir al éxito de la organización? También argumenta que el mundo del trabajo está cambiando y cada vez se pide más a los empleados que participen en su trabajo. La mayoría de los cambios mencionados anteriormente requieren un esfuerzo psicológico considerable por parte de los empleados. Más que nunca, se ponen a prueba las habilidades psicosociales, no las habilidades físicas de los trabajadores. O como escribió Dave Ulrich en su bestseller *HR Champions* de 1997 (p. 125):

Figura 2

El Cambiante Mundo laboral de las Organizaciones Tradicionales a las modernas

<i>Organizaciones tradicionales</i>	<i>Organizaciones modernas</i>
<i>Contexto externo</i>	
Monocultura	Diversidad
Jubilación anticipada	Jubilación tardía
<i>Contexto organizacional</i>	
Contexto organizacional estable	Cambio continuo
Trabajo para toda la vida	Trabajo precario
Trabajo individual	Trabajo en equipo
Estructura horizontal	Estructura vertical
Control externo	Autocontrol
Dependencia de la organización	Autorresponsabilidad
Pautas y horarios fijos	Sin límites
<i>Contexto laboral</i>	
Demandas físicas	Demandas mentales y emocionales
Experiencia	Aprendizaje continuo
Trabajo extenso	Intensificación del trabajo

Nota. Esta tabla muestra los cambios en la vida laboral de las organizaciones tradicionales a las organizaciones modernas, Fuente: (Salanova & Schaufeli 2009 p.55)

Para Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009) Mencionan otros conceptos para definir las obligaciones. Simultáneamente, en su investigación, los autores indican que existen una correlación entre el compromiso laboral y el rendimiento en el trabajo. En resumen, para los investigadores, el engagement representa un estado psicológico que abarca la satisfacción o, por otro lado, la falta de agotamiento: los empleados comprometidos sienten que tienen una relación enérgica y productiva con su trabajo, en contraposición del empleado un estado de ánimo positivo, productivo y relacionado con el trabajo, caracterizado por la vitalidad, la dedicación y la pasión.

2.2.1.1. Dimensión Vigor

El vigor se caracteriza por una alta estabilidad mental y energía durante el trabajo, debido a la voluntad de participar en la tarea incluso cuando surgen dificultades (Bakerk, Rodríguez- Muñoz y Derks, 2015).

Salanova M. y Schaufeli V. (2009) este registro menciona que el vigor es un alto nivel de energía y una actitud positiva en el trabajo, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.

2.2.1.2. Dimensión Dedicación

Dedicación significa hacer una contribución mental y física al trabajo, así como mostrar entusiasmo, inspiración, orgullo y ganas de trabajar. (Bakerk, Rodríguez- Muñoz y Derks, 2015). Para Salanova y Schaufel (2009), un alto nivel de implicación en el trabajo, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío.

2.2.1.3. Dimensión Absorción

La absorción ocurre cuando alguien se encuentra plenamente absorto en su labor, perdiendo la noción del tiempo y experimentando dificultades para apartarse de la tarea en cuestión (Bakerk, Rodríguez- Muñoz y Derks, 2015; p.2).

(Salanova & Schaufeli, 2009) la absorción se produce cuando estas completamente centrado en tus labores y sientes que se termina el tiempo.

Es difícil alejarse de lo que estás haciendo porque la alegría y la concentración que sientes es muy grande. El hombre está completamente concentrado en el trabajo, el tiempo vuela y le cuesta concentrarse en el trabajo. Lo está haciendo porque se siente muy interesado y lo disfruta.

2.2.2. Variable Desempeño Laboral

Según Robbins & Judge (2009), el desempeño laboral se refiere al conjunto de habilidades físicas y mentales necesarias para realizar un trabajo.

Centrarse solo en el título del trabajo y no en las habilidades lo llevará al fracaso porque la productividad debe centrarse en encontrar la satisfacción laboral.

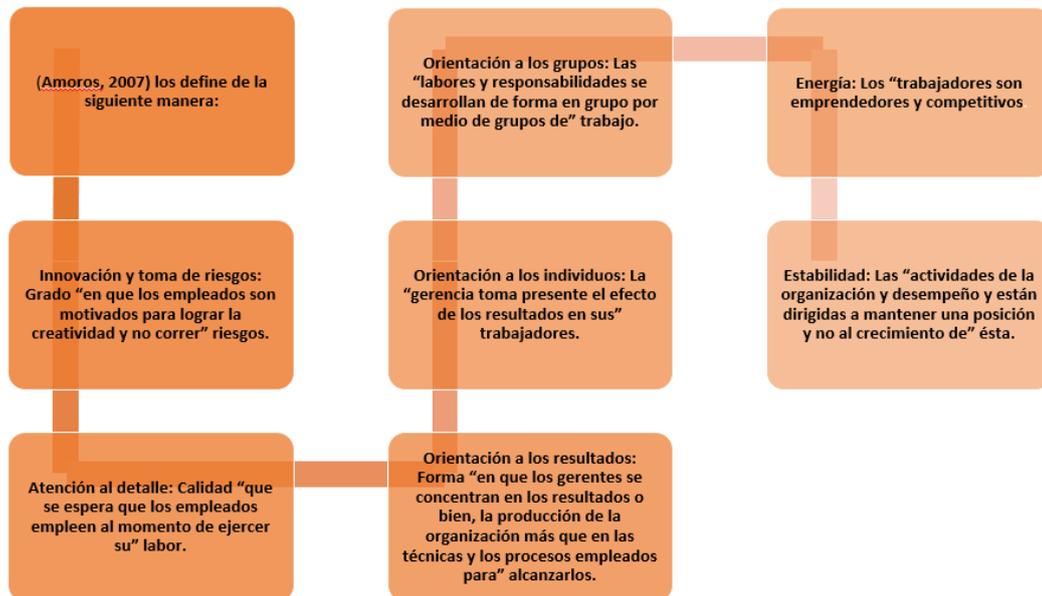
Harrington (2001) argumenta que el desempeño laboral incluye cada trabajo y tarea que un determinado trabajador ejecuta en una determinada organización. Igualmente, el desempeño laboral tiene un significado muy importante que refleja el nivel de eficiencia que alcanzan los empleados en el desempeño de las tareas asignadas, afectando el éxito en el logro de las metas, objetivos y misiones planteadas por la organización.

Para Chiavenato (2009) se refiere a como cada trabajador se comporta al buscar alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

Amoros (2007) muestra que la evaluación del desempeño tiene objetivos distintos para la organización y los empleados; el objetivo es averiguar si su comportamiento y resultados son consistentes con las metas que la organización espera.

Figura 3

Definiciones del desempeño según autor.



Nota: La figura muestra las definiciones del desempeño según autor.

Ugarte Almeida (2015) sostiene que la evaluación sistemática del rendimiento de una persona se fundamenta en las actividades llevadas a cabo, los objetivos y logros previos, así como su capacidad de crecimiento y desarrollo.

Evaluación de la gestión

Como proceso de compilación de información para la toma decisiones de mejora de calidad, debe entenderse que todas las actividades deben ser evaluadas y que la evaluación debe constituir una práctica ad hoc para los participantes de la agencia.

Según Oyarce (2005) Es inconcebible como nosotros, que realizamos la autoevaluación organizacional como un proceso básico y cotidiano, nos neguemos a hacer

lo mismo con nuestras actividades. Nosotros mismos, ya sea el arte de trabajar o las actividades de nuestra organización.

En ese sentido, se debe tener en cuenta que las tareas administrativas deben ser rotadas y evaluadas según función y resultados, lo que, por un lado, redundara en una mayor atención a la mejora y renovación del servicio. Lo que impulsa o provoca el cambio institucional.

Este sentimiento me dice que las tareas de monitoreo deben rotarse y evaluarse de acuerdo con la función y el rendimiento, o por un lado lleva a un enfoque para mejorar y actualizar el servicio, nos obliga a imponer o proponer una nueva institución.

2.2.2.1. Dimensión Orientación de Resultados

Trata de la habilidad para responder de manera ágil y urgente cuando tomar decisiones resulta crucial para cumplir o superar las expectativas de las partes involucradas, satisfacer las demandas de los clientes o avanzar en la mejora de la organización.

Ejecutar en lugar de hablar constantemente sobre cosas por hacer, también se aprecia cuando se enfoca en cosas que deben hacerse rápidamente, pero aún requiere saber cómo actuar para seguir persiguiendo. La energía adicional, la fuerza, el coraje y la determinación son apreciados para el desarrollo de ideas, los primeros pasos para la realización de ideas, propuestas, oportunidades y emprendimientos comerciales.

2.2.2.2. Dimensión Calidad

La calidad se refiere fundamentalmente a la excelencia en diversos aspectos, que incluyen la calidad del producto, la calidad del trabajo, la calidad del servicio, la calidad de la información, la calidad del proceso, la calidad de la población, la calidad del sistema, la calidad de la empresa y la calidad del propósito, etc. (Crosby, 1979).

Aseguramiento de la calidad

Un conjunto de actividades organizadas y metódicas que se realizan dentro de un sistema de calidad con el propósito de garantizar de manera razonable que un servicio cumple con los estándares de calidad, de acuerdo con las necesidades del usuario. Esta metodología se emplea como una herramienta de administración para asegurar la calidad del servicio (INTECO, 2005).

2.2.2.3. Dimensión Trabajo en Equipo

Es un estado psicológico en el trabajo que afecta más a los empleados porque crea compañerismo. Puede producir resultados muy beneficiosos porque promueve la armonía entre los empleados y produce resultados útiles. Un equipo es un grupo de personas importantes que trabajan juntas de manera organizada para realizar el trabajo por un objetivo común y que están dispuestos a participar en ese objeto en ese objetivo.

Los puntos esenciales del grupo de trabajo, según esta definición son:

Figura 4

Puntos esenciales del grupo de trabajo



Nota. La figura nos muestra los puntos esenciales del grupo de trabajo

2.2.2.4. Dimensión Organización

La habilidad de estructurar sus labores y contribuir con ideas en favor de su equipo y empresa. El empleado se encarga de su propia producción laboral y tiende a tener una participación mínima en las comunicaciones de la organización, ya que se enfoca en su función dentro de la estructura.

La organización se refiere a la disposición técnica de las interacciones necesarias entre las posiciones, niveles y funciones ocupadas por el personal y los recursos materiales en una entidad social. Esto se hace con el propósito de alcanzar eficacia en la consecución de los objetivos y planes establecidos previamente (Wehrich, 2007).

Los autores citados mencionan que la organización se puede dividir en: formal e informal. La organización formal está asociado a un sistema de tareas bien definido en el que cada uno tiene una determinada cuota de poderes y responsabilidades, y la organización informal es una red de relaciones individuales y sociales que no han sido creadas ni requeridas por la organización formal, sino más bien no existe un sistema definido.

2.3. Marco Conceptual

- **Engagement:** Se trata de un estado mental positivo en un empleado, que se distingue por niveles elevados de vitalidad y pasión por su labor, además de una profunda inmersión y dedicación a las tareas laborales.
- **Vigor:** Se destaca por la capacidad de mantener una mente resistente y una energía elevada mientras se trabaja, impulsada por el deseo de participar activamente en las tareas, incluso cuando surgen obstáculos.
- **Dedicación:** La dedicación significa contribución mental y física al trabajo, así como una expresión de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío al trabajo.

- **Absorción:** Sucede cuando una persona se encuentra totalmente inmersa en su labor, el tiempo pasa velozmente y le resulta complicado desconectarse de la tarea que está realizando.
- **Desempeño Laboral.** Hace referencia a un conjunto de capacidades tanto físicas como mentales necesarias para desempeñar una labora específica.
- **Orientación de Resultados:** Es la habilidad para tomar decisiones instantáneas y sin demora cuando las elecciones adecuadas son cruciales para la satisfacción o el éxito de las partes involucradas, la felicidad del cliente o la mejora de la organización.
- **Calidad:** satisfacción de la audiencia. Una entidad puede reconocer la importancia de evaluar y atender las demandas de los clientes, lo que conduce a la mejora de la prestación de servicios y la contentación y la recomendación de los clientes.
- **Trabajo en Equipo:** Es una de las condiciones psicológicas de trabajo que tiene un efecto positivo en los empleados porque permite el compañerismo. Sin duda, puede producir resultados positivos, ya que promueve un ambiente armonioso entre los empleados y logra resultados positivos.

Organización: Es la configuración técnica de las interacciones necesarias entre los puestos, jerarquías y empleados, así como los recursos materiales de una comunidad organizada, con el fin de alcanzar la máxima eficacia en la consecución de los objetivos y metas predefinidos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Se reconoce una relación importante entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe una relación significativa entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.
- 2) Existe una relación significativa entre la dedicación y el desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.
- 3) Existe una relación significativa entre la absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

3.3. Variables

a. Variable 1:

Engagement laboral

b. Variable 2:

Desempeño laboral

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Engagement Laboral	“El engagement es un estado psicológico positivo del colaborador, caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral.”. (Salanova & Schaufeli, 2009)	Para determinar los aspectos del engagement laboral, se obtendrá la respuesta de los 14 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> • Energía • Persistencia • Ganas 	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> • Entusiasmo • Inspiración • Orgullo 	
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración • Disfrute • Conexión 	
VARIABLE (V₂): Desempeño laboral	Idalberto Chiavenato (2009), “El desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesario para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos”.	Para determinar los aspectos del desempeño laboral, se obtendrá la respuesta de los 12 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Orientación de resultados	Ambiente de trabajo	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
			Calidad	Ingresos que percibe el colaborador	
			Trabajo en equipo	La empresa permite generar nuevos comportamientos	
			Organización	Orientación a la acción	

Elaboración Propia

Tabla 2 Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Engagement laboral	Vigor	Energía Persistencia Ganas	1. En el Banco usted suele imponer toda su energía para realizar sus actividades. 2. Al iniciar la semana laboral se siente con ganas de empezar sus actividades en la institución. 3. Realiza sus actividades laborales durante largos periodos de tiempo. 4. Cuando las cosas no van bien en el banco usted continúa realizando su labor. 5. Suele realizar labores distintas a su función encomendada.	CUESTIONARIO	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Totalmente de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
	Dedicación	Entusiasmo Inspiración Orgullo	6. Usted da lo mejor cuando realiza sus labores cotidianas. 7. Siente que el trabajo se desarrolla satisfactoriamente aun cuando implica tiempo extra. 8. La relación con sus compañeros es cercana, de mucha confianza y de apoyo mutuo. 9. Siente que está a gusto por el puesto que ocupa y se empeña a seguir creciendo. 10. Las labores cotidianas que usted desarrolla está lleno de significado y propósito para su formación profesional.		

	Absorción	Concentración Disfrute Conexión	11. El reconocimiento por parte de sus compañeros le hace sentir querido y estimado. 12. Cuando realiza sus actividades usted a menudo se desconcentra con ruidos externos como internos. 13. Usted olvida de todo a su alrededor cuando realiza su labor. 14. Suele cumplir normalmente los horarios de trabajo establecidos.	
VARIABLE (V₂): Desempeño laboral	Orientación de resultados	Predisposición al logro de resultados	1. Muestra responsabilidad con labores encomendadas. 2. Muestra dedicación y perseverancia en tu trabajo diario. 3. Muestra identificación con los objetivos institucionales.	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Totalmente de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
	Calidad	Calidad del trabajo que realizan	4. No comete errores en el trabajo. 5. Hace uso racional de los recursos. 6. Muestra calidad en el trabajo que realiza.	
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	7. Muestra conocimiento de la función que desempeña. 8. Muestra actitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad. 9. Muestra aptitud para integrarse al equipo. 10. Tiene la predisposición para colaborar con sus compañeros.	
	Organización	Capacidad organizativa	11. Planifica con anticipación sus actividades. 12. Usted y sus compañeros muestran capacidad organizativa.	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Método General

La investigación sigue el enfoque metodológico del método científico, y en este contexto queremos destacar a Hernández-Sampieri (2018) quien opina que la metodología de la investigación implica la creación, la definición y la organización de un conjunto de métodos, enfoques y pasos que deben de ser seguidos durante el curso de un proyecto de investigación, con el objetivo de generar conocimiento de alta calidad y carácter científico.

4.1.2. Método Específico

En la elaboración de este estudio de investigación, se empleó un enfoque metodológico específico que combina el método hipotético-deductivo con un enfoque analítico-sintético. Este enfoque implica inicialmente descomponer minuciosamente el objeto de estudio para examinar sus componentes de manera independiente y, posteriormente, reunirlos nuevamente de manera integral para obtener conclusiones significativas.

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizada es básica; Hernández-Sampieri (2018): Este tipo de investigación puede ser identificada como investigación teórica pura o investigación dogmática. A primera vista se podría considerar como la aplicación de conceptos previamente adquiridos, como el engagement laboral y el desempeño laboral. Además, se caracteriza por ser claro en el sentido de que la utilización de la herramienta de medición se lleva a cabo durante un periodo específico.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación es de nivel correlacional. Ya que según Hernández-Sampieri (2018) una investigación de nivel correlacional se centra en examinar la relación entre dos variables, sin que necesariamente se establezca una relación causa y efecto entre ellas. En este tipo de investigación, se busca determinar si existe una correlación estadística entre las variables estudiadas, es decir, si hay una asociación entre ellas. Sin embargo, no se puede afirmar que una variable causa directamente cambios en la otra, ya que la investigación correlacional se limita a identificar la relación entre las variables investigadas.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este análisis sigue un enfoque de diseño no experimental de tipo transversal, de acuerdo con lo establecido por Sampieri en 2018, dado que no se llevaron a cabo pruebas con el fin de generar resultados. De manera similar, los datos obtenidos se seleccionaron aleatoriamente de la muestra de forma simultáneamente. La Agencia Mibanco fue identificada como la unidad de análisis del estudio.

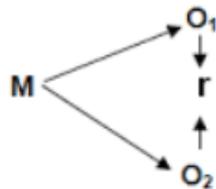
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Engagement Laboral

O2 = Observación de la variable 2: Desempeño Laboral

r = Correlación de las variables de estudio



4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de Estudio

Para Gago (2012) el número total de observaciones es la población, donde la muestra es la porción de la población cuyas características deben ser tomadas en cuenta y delimitadas en el estudio. La población estudiada en este estudio son todos los miembros de la organización para el periodo 2021, lo que significa un total de 20 colaboradores mencionaron compromiso con el trabajo y desempeño profesional en sus respuestas.

4.5.2. Tamaño de la Muestra

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Hernández-Sampieri, 2018), establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Muestras totales= 20 trabajadores

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

LA metodología de recopilación de datos es el estudio de Bernal S. (2010) aplicado a la unidad analítica correspondiente. Esta tecnología permite la recopilación de información de los miembros de la organización.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El cuestionario fue la herramienta que utilizamos para recopilar los datos necesarios para este estudio: cuestionario uno fue sobre el engagement laboral, el dos fue sobre el desempeño laboral. Sin tiempo de uso estimado, ambos cuestionarios han sido editados y extraídos por autores ampliamente aplicables.

Las encuestas se pueden encontrar en los archivos adjuntos.

4.6.3. Procedimiento de Recolección de Datos

Según Hernández-Sampieri (2018), el análisis de datos se refiere a la aplicación de una serie de técnicas estadísticas que incluyen la evaluación de las hipótesis formuladas en el contexto de la investigación y la consecución de metas específicas, como la elaboración de una tabla de frecuencias. Esto se realiza teniendo en cuenta el propósito, la naturaleza y el diseño del estudio en cuestión.

Los datos fueron obtenidos a través del cuestionario con el fin de adquirir la máxima cantidad de información necesaria para este tipo de estudio.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Figura 5

Procedimiento de recolección de datos



Nota. La figura nos muestra el procedimiento de recopilación de datos

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

La base para escribir el trabajo es la siguiente:

Figura 6

Aspectos éticos de la investigación



Nota. Aspectos éticos de la investigación

Este proyecto de tesis que presentamos es de nuestra propia creación, y nos comprometemos a llevar a cabo nuestro trabajo de acuerdo con las pautas y estándares establecidos para la investigación científica.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Se muestran resultados del trabajo de campo acerca del estudio de Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

5.1.1 Análisis e interpretación de la variable Engagement laboral en la Agencia Tambo Mibanco

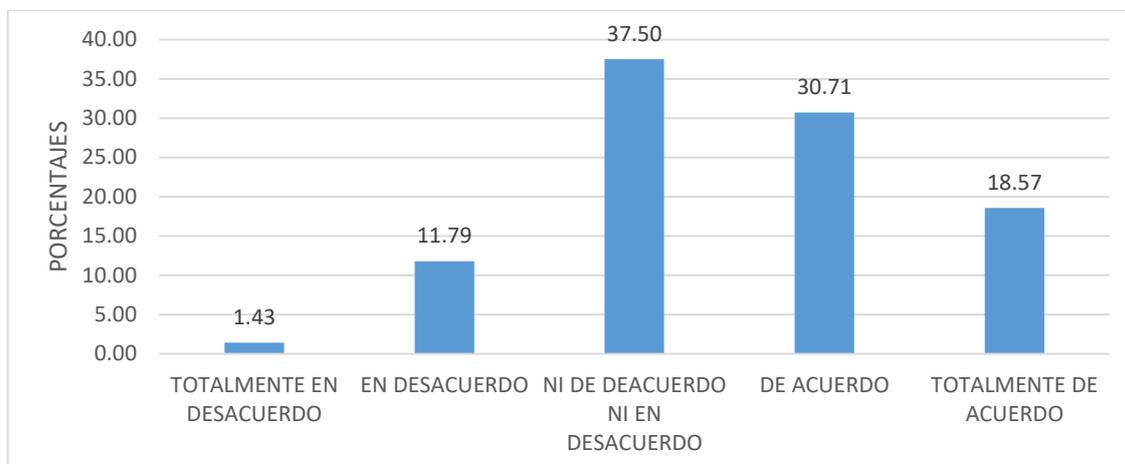
Las dimensiones observadas de la variable son: La variable fue evaluada en términos de energía, compromiso y concentración.

Tabla 3

Engagement laboral en la Agencia Tambo Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.43
En desacuerdo	1	11.79
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	37.50
De acuerdo	6	30.71
Totalmente de acuerdo	4	18.57
Total	20	100

Nota. La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 3*Engagement laboral en la Agencia Tambo Mibanco*

Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 es posible observar que un 1.43% señaló que está totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 11.79% indicó que se encuentra en desacuerdo, el 37.5% manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 30.71% indica que está de acuerdo, finalmente el 18.57 % precisó que está totalmente de acuerdo con el compromiso laboral en la Agencia Tambo Mibanco.

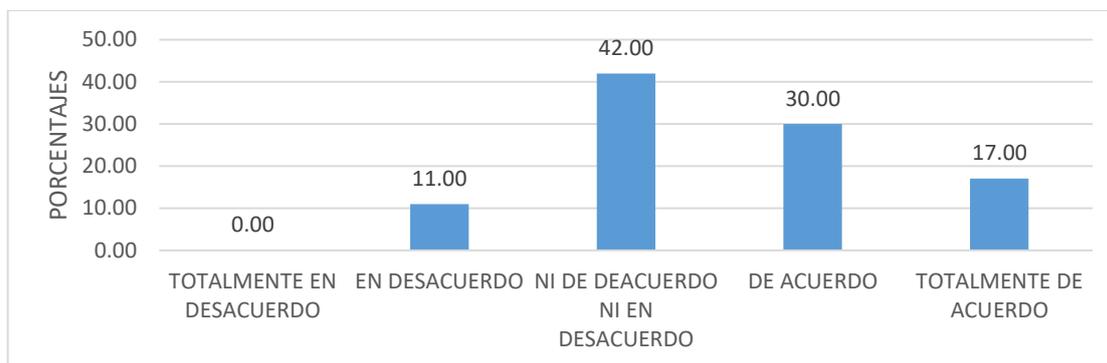
Tabla 4*Vigor de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	11.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	42.00
De acuerdo	6	30.00
Totalmente de acuerdo	3	17.00
Total	20	100

Nota. La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 4

Vigor de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco



Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 4

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 podemos ver que el 11% informa que está en desacuerdo, el 42% nos dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% manifiesta estar de acuerdo con el vigor, finalmente el 17 % se inclina por estar totalmente de acuerdo con la energía de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.

Tabla 5

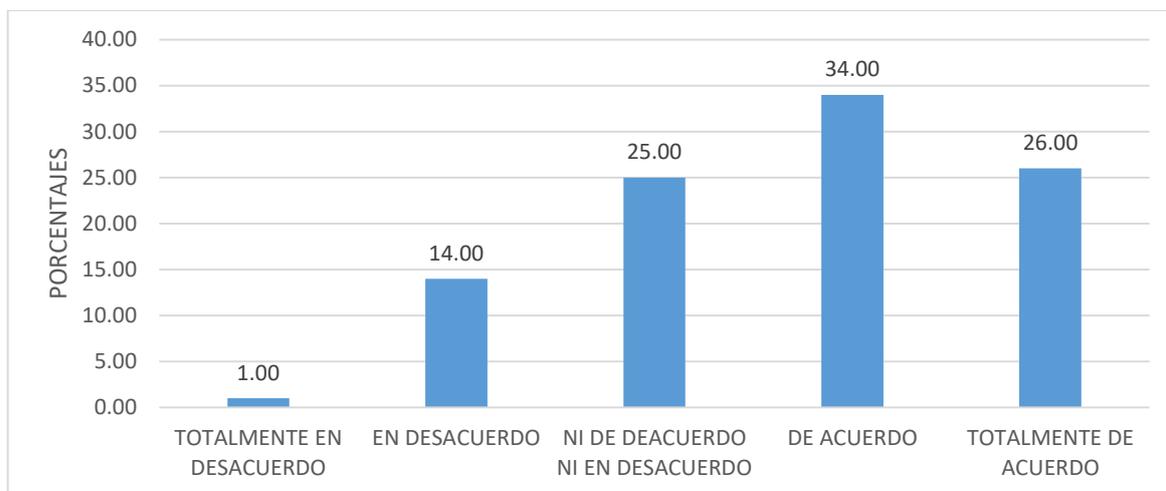
Dedicación de los trabajadores en la agencia Tambo Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.00
En desacuerdo	2	14.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25.00
De acuerdo	7	34.00
Totalmente de acuerdo	5	26.00
Total	20	100

Nota. La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta

Figura 5

Dedicación de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco



Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 5

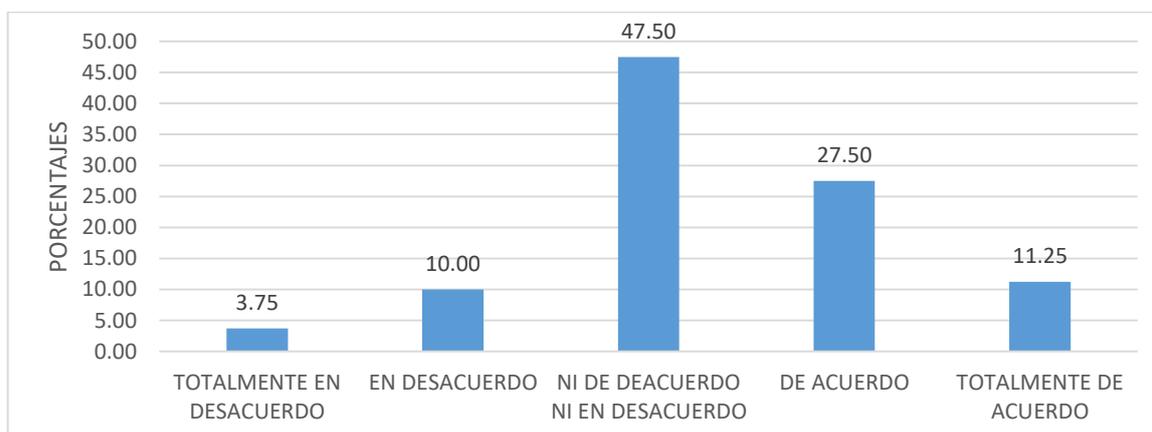
Interpretación:

Para la tabla 5 y figura 5 evidenciamos que un 1% dijo que está totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 14 % menciona que está en desacuerdo, el 25% manifiesta que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 34% indicaron que están de acuerdo, para terminar el 26 % precisa que está totalmente de acuerdo con la dedicación de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.

Tabla 6*Absorción de los trabajadores en la Agencia Mibanco*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.75
En desacuerdo	2	10.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	47.50
De acuerdo	6	27.50
Totalmente de acuerdo	2	11.25
Total	20	100

Nota. La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 6*Absorción de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco*

Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Presentamos que en la tabla 6 y figura 6 hay un 3.75% que está totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 10 % declara que está en desacuerdo, el 47.5% manifiesta que esta ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 27.5% precisan que están de acuerdo, finalmente el 11.25 % nos respondió que está totalmente de acuerdo con la absorción de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.

5.1.2 Análisis e interpretación de la variable desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

Las dimensiones de la variable fueron: Orientación de resultados, Calidad, trabajo en equipo y Organización

Tabla 7

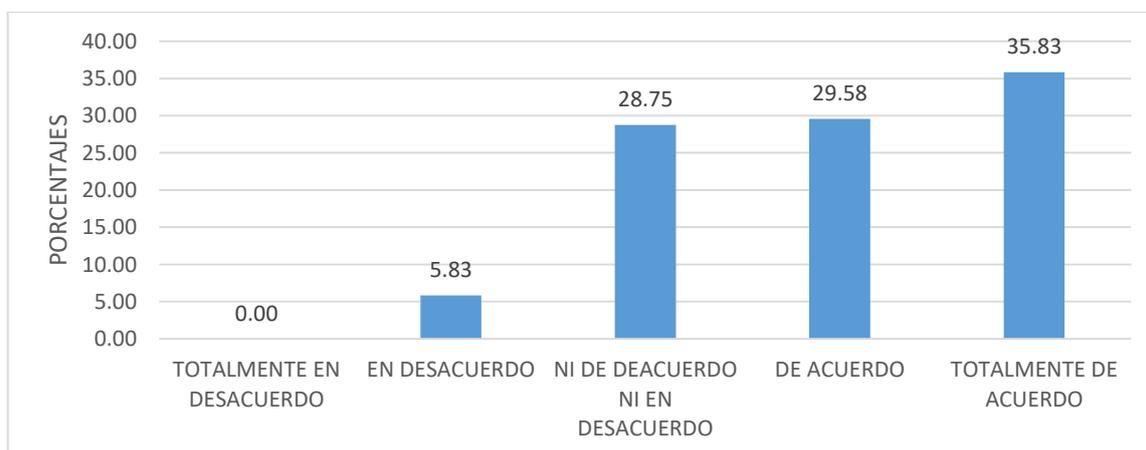
Desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	5.83
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	28.75
De acuerdo	6	29.58
Totalmente de acuerdo	7	35.83
Total	20	100

Nota. La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 7

Desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco



Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Se evidencia que en la tabla 7 y figura 7 que hay un 0% que está totalmente en desacuerdo, un 5.83 % precisa encontrarse en desacuerdo, el 28.75% señala que no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.58% manifiesta que están de acuerdo, finalmente el 35.83 % menciona que está totalmente de acuerdo con el desempeño laboral de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.

Tabla 8

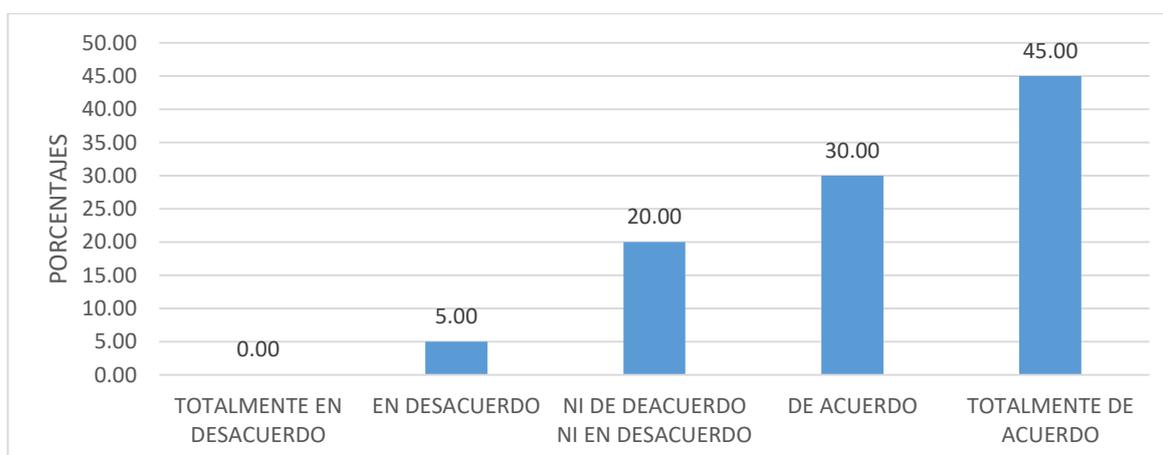
Orientación de resultados de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	5.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20.00
De acuerdo	6	30.00
Totalmente de acuerdo	9	45.00
Total	20	100

Nota. La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta

Figura 8

Orientación de resultados de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco



Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8 podemos evidenciar hay 0% mostrándose totalmente en desacuerdo, un 5 % declara que está en desacuerdo, en tanto el 20% muestra que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% precisa estar de acuerdo, finalmente el 45 % declara estar totalmente de acuerdo con la orientación de resultados de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.

Tabla 9

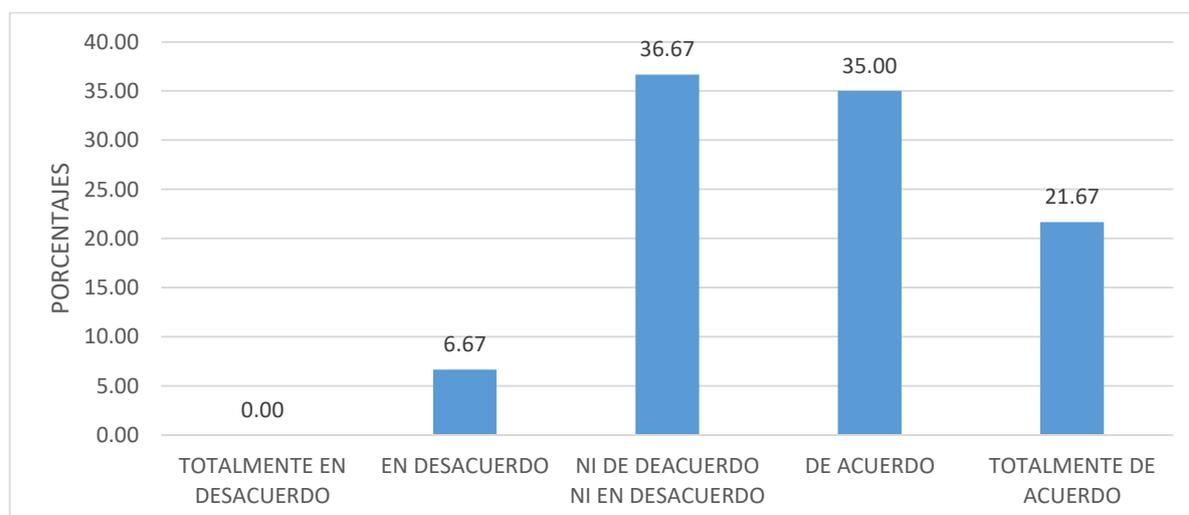
Calidad de los trabajadores en la Agencia el Tambo Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	6.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	36.67
De acuerdo	7	35.00
Totalmente de acuerdo	4	21.67
Total	20	100

Nota. La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 9

Calidad de los trabajadores de la Agencia El Tambo Mibanco



Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Evidenciamos que en la tabla 9 y figura 9 vemos que hay un 0% que está totalmente en desacuerdo, el 6.67 % precisó que está en desacuerdo, el 36.67% alega que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35% manifiestan que están de acuerdo, por último, el 21.67 % se halla totalmente de acuerdo con la calidad de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.

Tabla 10

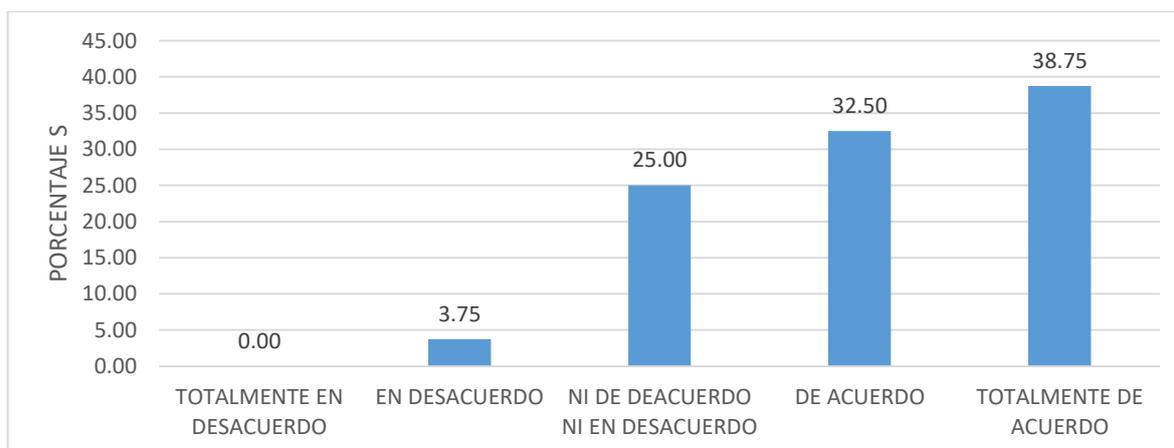
Trabajo en equipo de los trabajadores en la Agencia el Tambo Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	3.75
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25.00
De acuerdo	6	32.50
Totalmente de acuerdo	8	38.75
Total	20	100

Nota: La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta

Figura 10

Trabajo en equipo de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco



Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 10

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10 se observa que el 3.75 % indicó que está en desacuerdo, el 25% indicó que esta ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 32.5% indicaron que están de acuerdo, finalmente el 38.75 % indicó que está totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.

Tabla 11

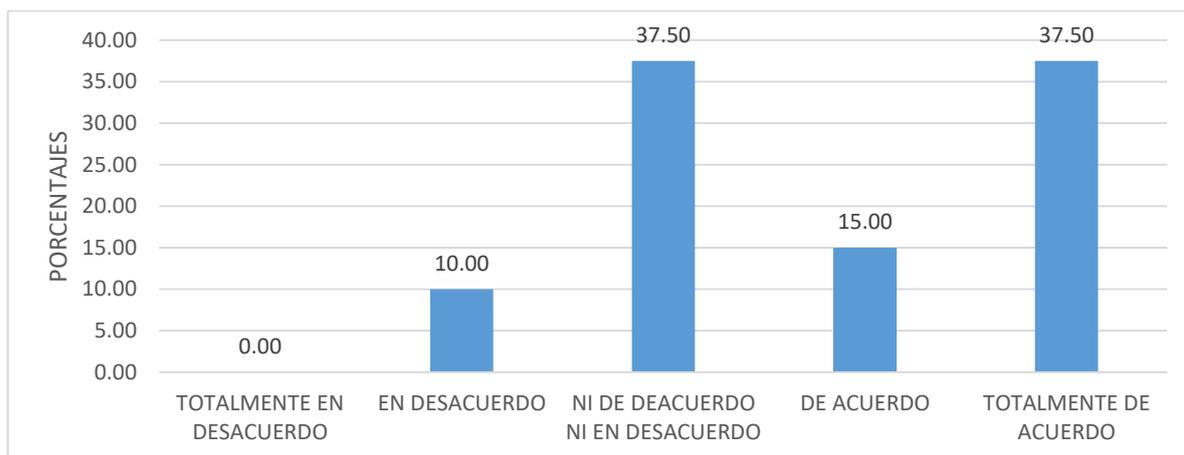
Organización de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	10.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	37.50
De acuerdo	3	15.00
Totalmente de acuerdo	7	37.50
Total	20	100

Nota. La tabla nos indica la frecuencia y porcentaje de la dimensión observada. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 11

Organización de los trabajadores en la Agencia El Tambo Mibanco



Nota. La figura nos muestra los porcentajes obtenidos a partir de la encuesta realizada. Fuente: Tabla 11

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11 observamos que hay un 0% totalmente en desacuerdo, el 10 % precisa que está en desacuerdo, el 37.5% dice que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% menciona estar de acuerdo, y el 37.5 % enuncia que está totalmente de acuerdo con la organización de los trabajadores en la Agencia Tambo Mibanco.

5.2. Contraste de hipótesis

5.2.1 Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

Objetivo General

Establecer la relación entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Interpretación de los índices de correlación:

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre el engagement laboral y el desempeño laboral

		VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	VARIABLE ENGAGEMENT LABORAL	Coefficiente de correlación	,711**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.711$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre las variables engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

1. Formulación de la hipótesis:

(H_0): No existe relación significativa entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

$$r_s = 0$$

(H_1): Existe relación significativa entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} Z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

$$= 3.10$$

Reemplazando datos se tiene $zz = 3.10$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.711$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $3.10 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Objetivo Específico 1

Establecer la relación entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre el vigor y el desempeño laboral

		VARIABLE DESEMPEÑO	
Rho de Spearman	VIGOR	Coefficiente de correlación	,706**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.706$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Hipótesis Especifica 1:

Existe una relación significativa entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

1. Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe relación significativa entre vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Cálculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} Z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

$$= 3.08$$

Reemplazando datos se tiene $zz = 3.08$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.706$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $3.08 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Objetivo Específico 2

Fijar la relación entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 14

Coefficiente de correlación entre la dedicación y el desempeño laboral

		VARIABLE DESEMPEÑO	
Rho de Spearman	<u>DEDICACION</u>	Coefficiente de correlación	,647**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	20

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

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.647$ y significación bilateral $p = 0.002$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco

Hipótesis específica 2:

Existe una relación significativa entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

1. Formulación de la hipótesis:

(H_0): No existe relación significativa entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

$$r_s = 0$$

(H_1): Existe relación significativa entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Cálculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

$$= 2.87$$

Reemplazando datos se tiene $z = 2.87$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.647$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $2.87 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

Objetivo Específico 3

Fijar la relación entre la absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 15

Coefficiente de correlación entre la absorción y el desempeño laboral

		VARIABLE DESEMPEÑO	
Rho de Spearman	ABSORCIÓN	Coefficiente de correlación	,515*
		Sig. (bilateral)	,020
		N	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.515$ y significación bilateral $p = 0.020$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

Hipótesis Específica 3:

Existe una relación significativa entre absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

1. Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$; Z crítica = 1.96

4. Cálculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} Z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

$$= 2.24$$

Reemplazando datos se tiene $zz = 2.24$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.515$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $2.58 > 2.24$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Según el objetivo general, establecer la relación entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021. Con base en los hallazgos obtenidos en este estudio, se puede afirmar que hay una relación significativa entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021, obteniendo el resultado que el coeficiente $r_s = 0.711$ y connotación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo y, de acuerdo con los criterios establecidos, indica una correlación positiva fuerte entre las variables engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Lo mismo sucede cuando el estudio impacto del compromiso en la satisfacción laboral en los empleados de agencias bancarias en el Distrito de Cayma - Arequipa, 2018 de Delgado P. y Velásquez V. (2018) llegó a la conclusión de que cuando las actividades tienen un propósito significativo, es decir, cuando las personas perciben que lo que hacen en su rutina diaria impacta la subsistencia y el trabajo de otros en la organización cercana o en el contexto externo, esto se traduce en una mayor satisfacción del cliente. Estos resultados confirman que compromiso Salanova y Schaufeli (2009), el engagement trata de un estado mental positivo en un trabajador, que se caracteriza por tener una gran cantidad de energía y vitalidad, un compromiso y entusiasmo elevados hacia su labor, así como una profunda absorción y concentración en sus tareas.

2. De acuerdo con el primer objetivo, se busca establecer la conexión entre la energía y el rendimiento laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021. Al analizar los datos obtenidos, descubrimos que el coeficiente $r_s = 0.706$ y el valor bilateral de $p = 0.000$. Este valor tiene significancia y de acuerdo al baremo utilizado, indica un paralelismo sólido y positivo entre la energía y el rendimiento laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Se puede evidenciar que para Chugá H. (2019). Evaluación del nivel de Engagement Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulzan Ltda. Agencia Quito

Centro, durante el periodo septiembre 2018 – febrero 2019 con el objetivo principal de analizar el grado de vigor, dedicación y absorción de los empleados en la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcan Ltda. Ubicada en el centro que Quito. Los resultados fueron favorables, ya que las tres dimensiones se ubicaron en el extremo superior de las puntuaciones normalizadas en la escala de UWES-17, identificando la aparición de un colaborador altamente comprometido. Sin embargo, se aconseja a la organización que continúe fortaleciendo y fomentando el compromiso laboral de sus empleados a través de estrategias de desarrollo de recursos humanos. Estos resultados corroboran que el engagement se caracteriza por una fuerte resistencia mental y energía en el entorno laboral derivada de la disposición a participar en las tareas, incluso cuando se presentan desafíos. (Bakerk Rodriguez-Muñoz, & Derks, 2015).

3. Según el objetivo 2, Fijar la relación existente entre la dedicación y el desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021, en los resultados obtenidos se encontró lo siguiente: el coeficiente $r_s = 0.647$ y significación bilateral $p = 0.002$, el valor es importante, y según el baremo existe una adecuación positiva importante entre dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco.

Según Días U. (2016) tesis, Engagement entre dos entidades financieras de Chiclayo 2016". Llegaron a la siguiente conclusión existe una diferencia estadística el engagement entre las finanzas públicas y privadas, con un nivel de significancia de $p < 0.01$; el nivel predominante de compromiso total es bajo, con un 48,8%, de los cuales el 41,3% pertenece a la financiera pública, frente al 7,5% a la financiera privada, y el nivel de compromiso predominante en los hombres es el nivel bajo con 28,1%. Entre los encuestados, incluidas las mujeres, prevaleció un nivel bajo de 20,6%. Estos resultados confirman que la dedicación está relacionada con el trabajo, tanto mental como físicamente, y es indicativo de sentimientos,

inspiración, orgullo y compromiso con el trabajo. (Bakerk, Rodríguez-Muñoz, y Derks, 2015).

4. De acuerdo al objetivo 3, para determinar la relación entre adopción y desempeño en la Agencia Tambo Mibanco-2021, el valor del coeficiente $r_s = 0.515$ y significación bilateral $p = 0.020$, el valor significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.

Lo contrario para Espinoza B. Vílchez G. y Lizbeth G. (2015), en su investigación: Gestión del talento humano y engagement laboral en colaboradores de empresas financieras del Distrito de Tarma. El estudio concluyo que no se encontró una relación significativa entre la gestión del talento humano y el engagement, ni en las diferentes dimensiones de la gestión del talento humano y la variable del engagement. Esta falta de correlación se atribuye principalmente a la falta de comprensión acerca de la importancia de considerar las habilidades blandas, como las habilidades de relación interpersonal, como un elemento crucial para mejorar las condiciones laborales desde una perspectiva emocional. Estos aspectos, a su vez, contribuyen a la sostenibilidad del sistema laboral. En resumen, los resultados del estudio indican que la absorción en el trabajo ocurre cuando una persona está completamente concentrada en sus tareas, siente que el tiempo para rápido y se encuentra inmersa en lo que está haciendo. (Bakerk, Rodriguez-Muñoz, & Derks,2015;p.2).

5. Para ello, toda organización, tanto pública como privada, debe contar con programas relacionados con el trabajo, ya que al medir las variables que trabajamos podemos demostrar el interés de los empleados por mejorar el trabajo que realizan. Lo hacen, pero para hacerlo, la organización debe implementar programas a través de sus líderes para fortalecer el compromiso laboral lo que a su vez contribuye a una mayor productividad y mejores resultados.

CONCLUSIONES

1. En la investigación quedó demostrado que el engagement laboral se relaciona con el desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021, de acuerdo con la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente $r_s = 0.711$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre las variables engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021. Existe un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que el engagement laboral es el componente básico en los que se basa una gestión adecuada. Por lo tanto, es a través de ello que se busca lograr los objetivos y el desarrollo organizacional, las personas con altos niveles de compromiso destacan por sentirse apasionadas, energizadas e involucradas con la labor que realizan.

2. Se logró comprobar que el coeficiente $r_s = 0.706$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es revelador, y de acuerdo a baremo existe una correspondencia positiva fuerte entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021. Concluimos, que existe relación significativa entre las dos variables, con un nivel de significancia del 99%. Es importante destacar que el concepto de vigor engloba una dimensión relacionada con la energía y el comportamiento. Esto se refiere a la presencia de una alta dosis de energía y una notoria fortaleza mental en el entorno laboral, impulsando a los individuos a esforzarse en sus labores sin importar las adversidades que pueden surgir.

3. Por otro lado, el coeficiente $r_s = 0.647$ y significación bilateral $p = 0.002$, el valor es importante, y según baremo existe una concordancia positiva fuerte entre dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco. Se concluye que, existe relación significativa entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021, con un nivel de significancia del 99%. Es relevante señalar que la persistencia y entrega de

los trabajadores desempeñan un papel fundamental en la determinación de si estos permanecerán en sus puestos de trabajo durante un periodo prolongado y si mantendrán el entusiasmo necesario para alcanzar los objetivos establecidos.

4. Finalmente se logró comprobar también que coeficiente $r_s = 0.515$ y significación bilateral $p = 0.020$, el valor es significativo, y según baremo hay una correlación favorable moderada entre absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021, se concluyó que existe relación significativa entre las dos variables, con un nivel de significancia del 99%. Por lo tanto, es importante resaltar que la capacidad de absorción permite a las empresas mejorar su habilidad para adquirir, asimilar y aprovechar conocimientos. Esta reunión subraya la importancia estratégica que esta capacidad de absorción puede tener en el avance significativo de la competitividad y la generación de valor en la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Recomendamos realizar una investigación más amplia y continua sobre el compromiso laboral y su importancia en el desenvolvimiento laboral, con el objetivo de informarse de la situación de la organización y establecer estrategias y actividades para su implementación y lograr el desarrollo continuo de los socios y colaboradores, porque no todo el personal jerárquico lo conforma.
2. Recomendamos que se promueva el reconocimiento de los logros como una motivación para seguir desempeñando las funciones de manera congruente con los requisitos del puesto, al tiempo que se busque elevar los estándares existentes hasta ahora. Esto puede lograrse a través de la entrega de obsequios, reconocimientos, certificaciones, oportunidades de capacitación y apoyo financiero para investigaciones.
3. Recomendamos promover la colaboración en grupo con el objetivo de distribuir la carga laboral equitativamente entre los empleados de la empresa, definiendo claramente las tareas de cada individuo.
4. Recomendamos definir objetivos para cada equipo de trabajo, identificando las acciones requeridas para aumentar la participación y engagement de todos los miembros del equipo.
5. Recomendamos organizar eventos de equipo durante días festivos con el objetivo de aumentar la participación y engagement de los empleados, fomentando su involucramiento en el proceso de toma de decisiones.
6. Recomendamos fomentar iniciativas que faciliten la expresión y gestión de emociones y conflictos, con el objetivo de abordar estas circunstancias y fortalecer la autoridad y capacidad de liderazgo de los ejecutivos de la compañía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ejec/DE/CO/S06/CO06_Visual.pdf
- Bakerk, Rodríguez-Muñoz, & Derks (2015) Vigor
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Leticia Gaona Figueroa.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Chugá Herrera, 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*
- Delgado Paredes, S. F., & Velásquez Velásquez, K. S. (2018). Influencia Del Engagement en la Satisfacción Laboral de Los Colaboradores De Una Agencia Bancaria En El Distrito
- Espinoza B. Vílchez G. & Lizbet G. (2015) *Gestión del talento humano y engagement laboral en colaboradores de empresas financieras del Distrito de Tarma*.
- Echeverría & Pizarro (2014) *Engagement en las organizaciones*
- Fernández, O., Muratori, M., & Zubieta, E. (2013). Bienestar eudaemónico y soledad emocional y social. *Boletín de Psicología*.
- FITNESS PASS. (2020). *8 estadísticas de participación de los empleados que deben conocer en 2020*. Obtenido de <https://blog.fitnesspass.pe/2020/11/03/8-estadisticas-de-participacion-de-los-empleados-que-debe-conocer-en-2020/>
- Gago, D. (2012). *Métodos y Técnicas de la Investigación*. Huancayo.
- Gómez M. M. (2006) *Métodos y Técnicas de la Investigación*
- Harrington, J. (2001). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México: McGrawHill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

- INTECO. (2005). *ISO 9000-2005 Sistemas de Gestión de la Calidad*.
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el Año 2010, Ecuador*.
- Jaramillo G. (2018) tesis, *Liderazgo transformacional y engagement laboral en colaboradores de una empresa financiera del distrito de San Isidro, 2018*
- Linares, & Arteaga, I. (2017). *Influencia del Programa de Coaching Linarte sobre el desempeño docente en los educadores de una Institución Educativa Privada. Lima, Perú: Universidad Marcelino Champagnat*.
- Oyarce (2005) *Evaluación de Gestión*
- Robbins & Judge (2009) *Desempeño Laboral*
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la Investigación*. México.
- Sani P. (2019) tesis, *Diseño de un modelo de gestión administrativo- financiero para la*
- Tapia, R. (2016). *Coaching y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ampato. Ecuador: Universidad Técnica de Ampato*.
- Valderrama, S., (2015, p.98) *Metodología de Investigación*
- Villavicencio Carranza, M. (2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. México: Universidad Autónoma de México*.
- Uriarte (2016) tesis denominada: *Engagement entre dos instituciones financieras de Chiclayo 2016*
- Ugarte Almeida (2015) *Desempeño Laboral*

Wihrich, H. (2007). *Elementos de la Administración un enfoque Internacional y de Innovación*. Interamericana Editores S.A.

Wikipedia. (s.f.). *Engagement. Portada*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>

Wolk, L. (2003). *Coaching: el arte de soplar brasas*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021?	OBJETIVO GENERAL Establecer la relación entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre el engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021.	Variable (V1) Engagement Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción 	M. General: Método científico M. Específicos: Hipotético – Deductivo, Enfoque Analítico – Sintético. • Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversal • Tipo de Investigación: Básica • Nivel de Investigación: Correlacional 
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICO	Variable (V2) Desempeño laboral		
PE1. ¿Cuál es la relación entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021? PE2 ¿Cuál es la relación entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021? PE3 ¿Cuál es la relación entre la absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021?	OE1. Establecer la relación entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021 OE2. Fijar la relación que entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021 OE3. Fijar la relación entre la absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021	H1. Existe una relación significativa entre el vigor y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021. H2. Existe una relación significativa entre la dedicación y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021 H3. Existe una relación significativa entre la absorción y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021		<ul style="list-style-type: none"> • Orientación de resultados • Calidad • Trabajo en equipo • Organización 	• Población y Muestra Población: 20 Muestra censal: 20 • Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario, Estrategias para la Recolección de datos: • Técnicas de Procesamiento de datos: SPSS, Excel.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Engagement Laboral	“El engagement es un estado psicológico positivo del colaborador, caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral.”. (Salanova & Schaufeli, 2009)	Para determinar los aspectos del engagement laboral, se obtendrá la respuesta de los 14 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> • Energía • Persistencia • Ganas 	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> • Entusiasmo • Inspiración • Orgullo 	
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración • Disfrute • Conexión 	
VARIABLE (V₂): Desempeño laboral	Idalberto Chiavenato (2009), “El desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesario para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos”.	Para determinar los aspectos del desempeño laboral, se obtendrá la respuesta de los 12 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Orientación de resultados	Ambiente de trabajo	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
			Calidad	Ingresos que percibe el colaborador	
			Trabajo en equipo	La empresa permite generar nuevos comportamientos	
			Organización	Orientación a la acción	

Elaboración Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V1): Engagement laboral	Vigor	Energía Persistencia Ganas	1. En el Banco usted suele imponer toda su energía para realizar sus actividades. 2. Al iniciar la semana laboral se siente con ganas de empezar sus actividades en la institución. 3. Realiza sus actividades laborales durante largos periodos de tiempo. 4. Cuando las cosas no van bien en el banco usted continúa realizando su labor. 5. Suele realizar labores distintas a su función encomendada.	CUESTIONARIO	ORDINAL Escala de Likert ● Totalmente de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
	Dedicación	Entusiasmo Inspiración Orgullo	6. Usted da lo mejor cuando realiza sus labores cotidianas. 7. Siente que el trabajo se desarrolla satisfactoriamente aun cuando implica tiempo extra. 8. La relación con sus compañeros es cercana, de mucha confianza y de apoyo mutuo. 9. Siente que está a gusto por el puesto que ocupa y se empeña a seguir creciendo. 10. Las labores cotidianas que usted desarrolla está lleno de significado y propósito para su formación profesional.		

	Absorción	Concentración Disfrute Conexión	11. El reconocimiento por parte de sus compañeros le hace sentir querido y estimado. 12. Cuando realiza sus actividades usted a menudo se desconcentra con ruidos externos como internos. 13. Usted olvida de todo a su alrededor cuando realiza su labor. 14. Suele cumplir normalmente los horarios de trabajo establecidos.	
VARIABLE (V₂): Desempeño laboral	Orientación de resultados	Predisposición al logro de resultados	1. Muestra responsabilidad con labores encomendadas. 2. Muestra dedicación y perseverancia en tu trabajo diario. 3. Muestra identificación con los objetivos institucionales.	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Totalmente de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
	Calidad	Calidad del trabajo que realizan	4. No comete errores en el trabajo. 5. Hace uso racional de los recursos. 6. Muestra calidad en el trabajo que realiza.	
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	7. Muestra conocimiento de la función que desempeña. 8. Muestra actitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad. 9. Muestra aptitud para integrarse al equipo. 10. Tiene la predisposición para colaborar con sus compañeros.	
	Organización	Capacidad organizativa	11. Planifica con anticipación sus actividades. 12. Usted y sus compañeros muestran capacidad organizativa.	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



INSTRUMENTO PARA ESTABLECER: Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad es establecer la relación Engagement Laboral con el desempeño laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: VIGOR						
1	En el Banco usted suele imponer toda su energía para realizar sus actividades.	1	2	3	4	5
2	Al iniciar la semana laboral se siente con ganas de empezar sus actividades en la institución.	1	2	3	4	5
3	Realiza sus actividades laborales durante largos periodos de tiempo.	1	2	3	4	5
4	Cuando las cosas no van bien en la institución usted continúa realizando su labor.	1	2	3	4	5
5	Suele realizar labores distintas a su función encomendada.	1	2	3	4	5
D2: DEDICACIÓN						
6	Usted da lo mejor cuando realiza sus labores cotidianas.	1	2	3	4	5
7	Siente que el trabajo se desarrolla satisfactoriamente aun cuando implica tiempo extra.	1	2	3	4	5
8	La relación con sus compañeros es cercana, de mucha confianza y de apoyo mutuo.	1	2	3	4	5
9	Siente que está a gusto por el puesto que ocupa y se empeña a seguir creciendo.	1	2	3	4	5
10	Las labores cotidianas que usted desarrolla está lleno de significado y propósito para su formación profesional.	1	2	3	4	5
D3: ABSORCIÓN						
11	El reconocimiento por parte de sus compañeros le hace sentir querido y estimado.	1	2	3	4	5
12	Cuando realiza sus actividades usted a menudo se desconcentra con ruidos externos como internos.	1	2	3	4	5
13	Usted olvida de todo a su alrededor cuando realiza su labor.	1	2	3	4	5
14	Suele cumplir normalmente los horarios de trabajo establecidos.	1	2	3	4	5



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER: Engagement laboral y desempeño laboral en la
Agencia Tambo Mibanco-2021**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad es establecer la relación Engagement Laboral con el desempeño laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
1	Muestra responsabilidad con las labores encomendadas	1	2	3	4	5
2	Muestra dedicación y perseverancia	1	2	3	4	5
3	Muestra identificación con los objetivos institucionales	1	2	3	4	5
D2: CALIDAD						
4	No comete errores en el trabajo	1	2	3	4	5
5	Hace uso racional de los recursos	1	2	3	4	5
6	Muestra calidad en el trabajo que realiza	1	2	3	4	5
D3: TRABAJO EN EQUIPO						
7	Muestra conocimiento de la función que desempeña	1	2	3	4	5
8	Muestra actitud para desempeñar cargos de mayor responsabilidad	1	2	3	4	5
9	Muestra aptitud para integrarse al equipo	1	2	3	4	5
10	Tiene la predisposición para colaborar con sus compañeros	1	2	3	4	5
D4: ORGANIZACIÓN						
11	Planifica con anticipación sus actividades	1	2	3	4	5
12	Usted y sus compañeros muestran capacidad organizativa	1	2	3	4	5

CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

DIRIGIDO A: AGENCIA TAMBO MIBANCO-2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LLIHUA CARRASCO, Neftalí

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: _ MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA

FECHA: 12/11/2021

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TITULO DE LA TESIS: Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021

DIRIGIDO A: AGENCIA TAMBO MIBANCO-2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PAUL DENIS MARTINEZ VITOR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS

FECHA: 12/12/2021

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO**TITULO DE LA TESIS:** Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021**DIRIGIDO A:** AGENCIA TAMBO MIBANCO-2021**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MELQUIADES FLAVIO CAMAYO MEZA**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS**FECHA:** 12/12/2021**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	ENGAGEMENT LABORAL													
DIMENSIONES	VIGOR					DEDICACION					ABSORCION			
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
SUJETOS														
1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3
2	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3
3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3
5	5	5	2	4	4	5	4	2	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
7	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	1	4	4
8	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4
9	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	1	5
10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5
12	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5
13	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4
14	4	5	3	4	2	3	5	1	4	5	4	2	4	5
15	4	5	3	5	2	5	5	5	4	5	4	1	2	5
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3
17	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3
18	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3
20	5	5	2	4	4	5	4	2	4	4	3	3	4	4

VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL											
DIMENSIONES	ORIENTACION DE RESULTADOS			CALIDAD			TRABAJO EN EQUIPO				ORGANIZACIÓN	
SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3
2	4	4	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		3
4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3
5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	3
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
8	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3
9	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
12	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
13	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3
14	5	5	5	2	4	5	4	3	4	5	5	2
15	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
17	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3
18	5	5	5	2	4	5	4	3	4	5	5	2
19	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario se aplicó de manera virtual por motivos de la Pandemia

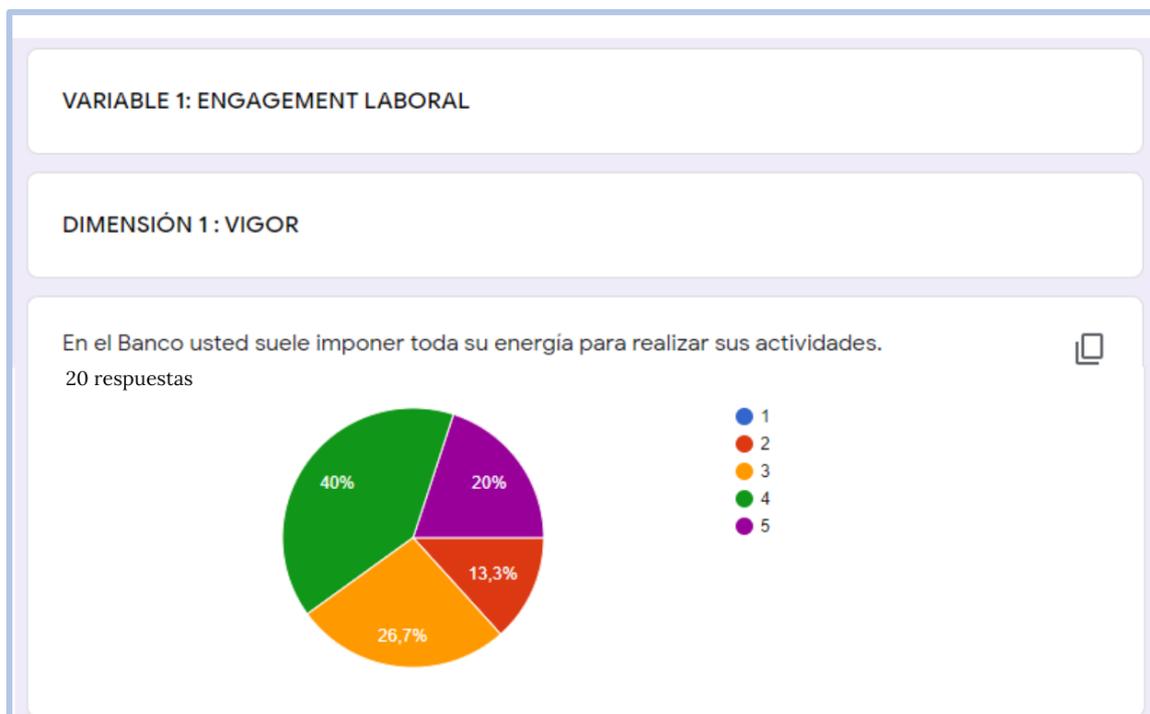
INSTRUMENTO PARA ESTABLECER: ENGAGEMENT LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO- 2021

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad es establecer la relación del Engagement Laboral con el desempeño laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

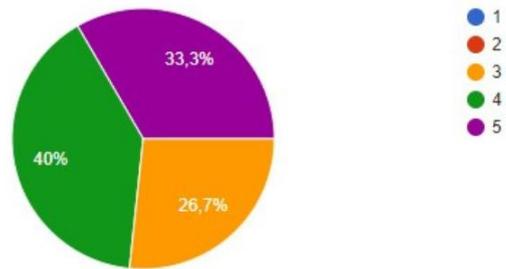
Valoración:
5= Totalmente de acuerdo
4 = De acuerdo
3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2 = En desacuerdo
1 = Totalmente en desacuerdo

- +
- ↵
- Tt
- 🖨
- ▶
- ☰



VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS**

Muestra responsabilidad con labores encomendadas
20 respuestas



BASE DE DATOS DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA MI BANCO

AGENCIA TAMBO

NUEVA CONFORMACION DE EQUIPOS					
LIDER: MIJAELE ALEJANDRO MENDEZ			LIDER: AUGUSTO EGOAVIL GALINDO		
	EQUIPO 1	CODIGO		EQUIPO 2	CODIGO
	JAVIER JESUS ROMERO LIVANO	84488	APOYO	JOSE LUIS HUACHOHUILCA ANTEZANA	72392
3	ERIKA YENY RAMOS ALCANTARA	85724	APOYO	CYNTHIA #AHUI ORTIZ	79209
4	JOHANA URETA SANCHEZ	73060	APOYO	MARIELI ROSA CRISOSTOMO CARDENAS	16165
5	FABIO OMAR GONZALEZ ZARATE	19693	APOYO	LENA MARYLIN DAVILA GONZALES	13161
6	SHEYLA DAISY HUANAY PITUY	81380	APOYO	GABRIELA LUZ CONTRERAS ROJAS	19913
7	JUAN JOSE CUICAPUZA GUTARRA	70504	APOYO	KAREN XIMENA MARTINEZ GASPAR	65691
28	PALMIRA CLARA BUENO RODRIGUEZ	86886	APOYO	MALENY GINA VILLANUEVA ROSALES	82639
29	JHOSELYNE VEGA CHUQUILLANQUI	78555	APOYO	YOLANDA CELIA FERNANDEZ FLORES	64662
30					
31	EDITH SOLANO QUISPE	86885	remoto/vulnerable		
32	PILAR EPIFANIA TICSE QUISPE	15437	c/ LICENCIA		
33					

CONSENTIMIENTO INFORMADO**SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO****Señor:****AUGUSTO EGOAVIL GALINDO****Gerente de Agencia Tambo Mibanco**

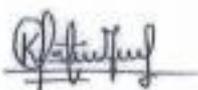
De mi especial consideración:

Le damos un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que nosotras ASTUHUAMAN ARMAS KARINA LIZ, identificada con DNI N° 73485004 y ESTRELLA SOLANO LILIBETH ROXANA, identificada con DNI N° 71851169 en la calidad de investigadores, nos dirigimos a su despacho con la finalidad de solicitarle el permiso correspondiente a fin de que pueda brindarnos las facilidades del caso ya que tenemos el interés de realizar la investigación en la Agencia Tambo Mibanco, cuyo título es ENGAGEMENT LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO-2021, el objeto de esta solicitud, es determinar la relación que tiene el engagement laboral con el desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, comprometernos que una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entregara un ejemplar a su despacho.

Es importante mencionar que esta actividad no conlleva ningún gasto por parte de su institución y que tomara resguardo necesario para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución, de igual manera se entregará al personal un consentimiento informado donde se le invita a participar del proyecto y se le explique en qué consistirá la investigación.

Sin otro en particular y seguras de contar con su apoyo, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y deseándole éxitos en la gestión que viene desarrollando en beneficio de la población estudiantil.

Huancayo, 14de mayo del 2021



Astuhuaman Armas Karina Liz

Roxana

DNI N°73485004



Estrella Solano Lilibeth

DNI N°71851169



Johana Elisa Huaman Salazar
Ejecutiva de Banca de Servicio
mibanco