



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de
la empresa servicio de pintura y planchado Gomez
SRL Chiclayo, 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Gomez Olano Wendy

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-1592-1821>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea De Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

**ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ
SRL CHICLAYO, 2023**

Aprobación del jurado

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Reyes Reyes Carla Angelica
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg . Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo Firma

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, mi hermana, mi sobrinita y familia.

Agradecimiento

A Dios, por ser mi guía y escucharme en mis oraciones, te estoy tan agradecida.

A mis amados padres: Pilar y Miguel, por ser mi pilar, por su apoyo, comprensión y su amor eterno.

A mi hermana, por sus consejos y su cariño, a mi sobrina, Aitana, por enseñarme a tener paciencia y tener los recuerdos más bellos.

A mis docentes, por su enseñanza, el impulso de motivar en cada clase y no desvanecer.

Al Doctor Abraham Yovera, su amabilidad, siempre le estaré agradecida por motivarme que todo se logra en esta vida.



Universidad
Señor de Sipán

Declaración jurada de originalidad

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, soy **Gomez Olano Wendy** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL CHICLAYO, 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Gomez Olano Wendy	75007148	
-------------------	----------	--

Pimentel, 14 de abril de 2024.

Resumen

En la presente investigación se pretendió determinar la relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023, para su ejecución se consideró emplear dos cuestionarios, siendo aplicados a 32 trabajadores de la entidad en mención, la metodología cuantitativa – transversal. En los resultados se halló que un 56.25% perciben un nivel bajo de engagement, esto explica, que la mayoría de trabajadores no muestran compromiso hacia la empresa, no existe una conexión emocional de vínculo afectivo, no se involucran a fondo en las actividades de la organización; a su vez, un 46.88% presentan un nivel bajo de desempeño laboral, lo cual implica, que gran parte de los colaboradores no muestran interés por alcanzar los objetivos planteados por sus superiores y tienen dificultades para concretizar tareas por desconocimiento o desinterés. Se concluye que existe una correlación de 6.73 con una significancia de .000; esto implica la existencia de una relación directa entre las variables, al prevalecer un buen engagement los índices de desempeño incrementaran.

Palabras clave: engagement, desempeño laboral, organización.

Abstract

In this research, the aim was to determine the relationship between engagement and work performance of the workers of the painting and ironing service company Gomez SRL Chiclayo, 2023. For its execution, two questionnaires were considered to be used, being applied to 32 workers of the entity in question. , the quantitative – transversal methodology. The results found that 56.25% perceive a low level of engagement, this explains that the majority of workers do not show commitment to the company, there is no emotional connection of affective bond, they do not get deeply involved in the activities of the company. organization; In turn, 46.88% have a low level of work performance, which implies that a large part of the employees do not show interest in achieving the objectives set by their superiors and have difficulties completing tasks due to lack of knowledge or disinterest. It is concluded that there is a correlation of 6.73 with a significance of .000; This implies the existence of a direct relationship between the variables; as good engagement prevails, performance indices will increase.

Key Words: engagement, job performance, organization.

Índice de contenidos

Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración jurada de originalidad.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
I. INTRODUCCION.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema	20
1.3. Hipótesis.....	21
1.4. Objetivos.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	21
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	30
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	30
2.2. Variables y operacionalización	30
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Procedimiento de análisis de datos	35
2.6. Criterios éticos.....	35
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
3.1. Resultados.....	37
3.2. Discusión	48
3.3. Aporte de la investigación.....	52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
4.1. Conclusiones.....	64
4.2. Recomendaciones	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de plan de Engagement.....	32
Tabla 2 Operacionalización de desempeño laboral	33
Tabla 3 Relación entre engagement y desempeño laboral.....	37
Tabla 4 Nivel de engagement	38
Tabla 5 Nivel de engagement – Dimensión: vigor.....	39
Tabla 6 Nivel de engagement: Dimensión – dedicación	40
Tabla 7 Nivel de engagement – Dimensión: absorción.....	41
Tabla 8 Nivel de desempeño laboral	42
Tabla 9 Nivel de desempeño laboral: Dimensión – conocimiento del trabajo	43
Tabla 10 Nivel de desempeño laboral – Dimensión: habilidades interpersonales	44
Tabla 11 Nivel de desempeño laboral – Dimensión: trabajo en equipo.....	45
Tabla 12 Nivel de desempeño laboral – Dimensión – iniciativa.....	46
Tabla 13 Relación entre las dimensiones de engagement y desempeño laboral	47
Tabla 14 Actividades de la primera estrategia.....	56
Tabla 15 Actividades de la segunda estrategia	58
Tabla 16 Actividades de la tercera estrategia.....	60
Tabla 17 Resumen de actividades y presupuesto.....	61
Tabla 18 Relación costo beneficio	63

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de engagement.....	38
Figura 2 Nivel de engagement – Dimensión: vigor	39
Figura 3 Nivel de engagement: Dimensión – dedicación.....	40
Figura 4 Nivel de engagement – Dimensión: absorción	41
Figura 5 Nivel de desempeño laboral.....	42
Figura 6 Nivel de desempeño laboral: Dimensión – conocimiento del trabajo.....	43
Figura 7 Nivel de desempeño laboral – Dimensión: habilidades interpersonales.....	44
Figura 8 Nivel de desempeño laboral – Dimensión: trabajo en equipo.....	45
Figura 9 Nivel de desempeño laboral – Dimensión – iniciativa	46
Figura 10	90

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, Castro et al. (2022) afirma que en Colombia la falta de engagement en los trabajadores es un problema prevalente en gran parte de las compañías y esto se debe a que los propietarios no realizan actividades encaminadas a que los trabajadores se sientan identificados con sus actividades y con la organización. Por lo tanto, se puede decir que el engagement juega un papel importante en cualquier empresa, ya que no solo genera beneficios a la organización, sino que también mejora la vida de las personas y promueve la pertinencia en cada uno de los miembros de la organización.

En Chile, Klahn y Male (2022), testifican que el cumplimiento de los objetivos organizacionales o cualquier propósito establecido por una organización depende del engagement o compromiso del equipo de trabajo, es decir, si la empresa realiza una correcta gestión de los colaboradores el cumplimiento de todas las tareas asignadas se realizará de manera eficiente. Según los autores, las principales acciones que se deben realizar en la gestión de personas es el fortalecimiento del conocimiento a través de programas de capacitación, además, refieren que cuando se logra una adecuada capacitación en los colaboradores los resultados serán reflejado en las competencias y habilidades que cada uno de ellos ejercen en su área de trabajo, además, estas acciones generan que los trabajadores sientan una identificación positiva con la propia organización.

Valladolid (2022) afirman que en España la gran mayoría de empresas no logran obtener los resultados esperados, ya que el talento humano no recibe los estímulos necesarios para desempeñarse mejor en sus actividades y por tanto sus resultados se ven reflejados en la consecución de los objetivos organizacionales. Además, muchas de las pequeñas empresas consideran que no es una buena decisión o acción invertir en las habilidades o destrezas del equipo de trabajo y este concepto se ve principalmente en empresas que desarrollan sus actividades de manera empírica.

Bustamante et al. (2022) afirman que Ecuador, cerca del 68% de las pequeñas empresas han experimentado deficiencias en el desempeño de su personal, situación que ha generado cierta incertidumbre en su crecimiento y además tener una visión totalmente diferente como la inversión en el capital humano. Según los autores, estas deficiencias no son un problema que las empresas hayan diagnosticado en los últimos tiempos, sino un problema que se viene dándose desde hace décadas, ya que muchas de las empresas han desarrollado sus actividades con un conocimiento mínimo. Sin embargo, ahora la competitividad es cada vez más fuerte y por ello tienen que adaptarse a estos cambios, lo que incluye invertir en talento humano y utilizar estrategias que les permitan tener mejores resultados e incrementar su competitividad para poder permanecer en el mercado empresarial.

Dolores et al. (2023) afirman que en México en gran parte de las entidades no hacen uso de herramientas o estrategias orientadas a incrementar el desempeño de su equipo de trabajo. Por otro lado, afirmaron que la mayoría de empleadores consideran que una alta remuneración es suficiente para que un trabajador se desempeñe de manera eficiente en sus actividades habituales. Sin embargo, esto es un error o una clasificación errónea, ya que el desempeño o rendimiento no solo depende de una buena remuneración, sino que también existen otros elementos, como el reconocimiento, incentivos económicos o no financieros y, sobre todo, la preparación constante en las actividades que habitualmente llevan a cabo. También señalaron que la falta de motivación, comunicación y relaciones en el trabajo son los principales elementos que generan un bajo desempeño en los trabajadores.

A nivel nacional, en Lima, según Merino et al. (2022), muchas organizaciones han demostrado que el engagement ayuda a mejorar su competitividad empresarial y, sobre todo, a incrementar la productividad. Por otro lado, precisan que las empresas que han logrado buenos resultados, continuamente buscan nuevas estrategias de mejora, pero mantienen las acciones de fomentar el engagement, dado que los colaboradores se sienten más motivados

para realizar sus actividades y sobre todo ellos se desarrollan con liderazgo y tienden a trabajar en conjunto para así concretar las metas asignadas por la organización.

Sanabria et al. (2022) señaló que, en Perú, el engagement aún no se ha fomentado ampliamente, pero es una de las acciones que hace que cada organización sea más competitiva en el mercado y, lo más importante, ayuda a comprender diversas habilidades, ventajas y desventajas de la mano de obra, y sobre esta base se pueden tomar decisiones para que estén preparados para enfrentar las dificultades que puedan surgir en el entorno. Por lo tanto, la formación es fundamental para mejorar las capacidades de los clientes internos de cualquier empresa, pero hay que considerar que estas estrategias deben ejecutarse correctamente, de lo contrario los resultados pueden tener un impacto económico en la organización.

Huilla y Tuni (2022) señalan que el desempeño de cualquier trabajador es reflejo del cumplimiento de los fines de la empresa, por lo que se deben realizar evaluaciones o técnicas y mediciones constantemente teniendo en cuenta los criterios necesarios de efectividad y eficiencia. Por otro lado, especifican que los trabajadores o su rendimiento está ligado a la motivación, conocimientos, habilidades o capacidades a lograr con sus tareas asignadas, sin embargo, no todos los empleados comprenden estos indicadores para tener un desempeño eficiente, sino que también influyen otros elementos; por ello, es importante realizar las evaluaciones y en base a ello se puedan conocer las deficiencias de cada trabajador y se proceda a realizar las estrategias de mejora.

El autor Ponce et al. (2022) afirma que las empresas que presentan deficiencias en su competitividad son el resultado de un bajo desempeño de su equipo de trabajo. Por lo tanto, es indispensable realizar una evaluación interna para conocer perfectamente cuáles son los indicadores que generan un bajo desempeño de su equipo de trabajo; entre los más relevantes se encuentran la motivación, el conocimiento y la práctica de habilidades que no permiten a los empleados tener un desempeño adecuado.

Según Vásquez (2022), este problema también se observa en la mayoría de empresas Arequipeñas, ya que no logran competir adecuadamente con sus competidores directos. Frente a este problema, algunas empresas han optado por aplicar estrategias orientadas a mejorar estas debilidades, basadas en fortalecer las habilidades y conocimientos de los trabajadores, además de establecer programas de reconocimiento para mantener motivada y satisfecha a su fuerza laboral.

A nivel local, en la empresa servicio de planchado y pintura Gomez SRL al momento de realizar un breve diagnóstico, se ha percibido que algunos trabajadores no se sienten comprometidos con sus tareas asignadas, lo cual afecta directamente en el desarrollo de los objetivos o metas establecidas por la empresa. También se ha percibido poca organización en la ejecución de las funciones, falta de motivación, poca iniciativa, poca participación del equipo, comunicación deficiente entre los propios empleados y también con los jefes de trabajo. Además, algunos trabajadores manifestaron que no reciben el apoyo necesario de su jefe, lo que genera que cada uno desarrolle sus actividades de acuerdo a su propio criterio y a todo esto, se suman las deficientes relaciones interpersonales dentro de la organización. Por lo tanto, estos factores deficientes se deben principalmente a que la empresa no tiene suficiente interés en fortalecer las capacidades y habilidades de su cliente interno.

Ante esta situación y al encontrarnos en un mercado laboral altamente competitivo, es fundamental que el encargado de la organización tome las acciones necesarias para mejorar las deficiencias expresadas anteriormente, de lo contrario los resultados no solo se verán reflejados en el cumplimiento de los objetivos, sino también en la propia satisfacción de los clientes externos, dado que un equipo de trabajo desmotivado y con bajo desempeño no podrá satisfacer correctamente las necesidades del cliente y la empresa puede incluso reducir su nivel de egreso e ingreso.

Respecto a los antecedentes de estudio, a nivel internacional, en México, Carrión (2023) realizó su estudio con la finalidad de evaluar el desempeño de los colaboradores de

una empresa mexicana; la metodología fue transversal, donde utilizó la encuesta para generar información de una muestra de 380 personas. Mostró que el 41% de los profesionistas tenían un desempeño moderado, lo que le permitió argumentar que algunas oportunidades no estaban cumpliendo satisfactoriamente con las responsabilidades o tareas asignadas dentro de la organización. Concluyó que los trabajadores evaluados no alcanzaron un resultado esperado por la organización, lo que permitió al autor refutar que la principal causa del bajo desempeño sea la falta de motivación y, sobre todo, la potencialización del conocimiento.

En España, Claros y Fandiño (2022) desarrollaron su investigación y su objetivo fue medir el desempeño del equipo de trabajo de una organización del sector privado en España; para ello, siguieron la ruta de un estudio cuantitativo, donde la población o universo estuvo representado por 40 participantes, quienes proporcionaron respuestas a través de una encuesta. Mostraron que el 77% de los trabajadores evidenciaron un desempeño favorable, es decir, que en la mayoría de los casos demostraron eficiencia en las tareas asignadas. Concluyeron que las acciones de motivación, las estrategias de incentivo y la capacitación son esenciales para que los trabajadores muestren mejores resultados en el desempeño de sus tareas laborales.

En Ecuador, Aguirre (2021) realizó su investigación con el propósito de evaluar el engagement de los colaboradores de una cooperativa en Ecuador; de acuerdo al propósito, siguió una investigación descriptiva, para lo cual utilizó una encuesta que le permitió recoger información relacionada con el constructo de estado de ánimo. Mostró estadísticamente que el engagement predominó en un nivel bajo con un 45%, además los elementos vigor y dedicación también se inclinaron hacia una categoría desfavorable. Concluyó que la mayoría de los trabajadores no mostraban un compromiso aceptable dentro de la organización, por lo que se evidenciaba el incumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

De igual manera, en Ecuador, Valenzuela y Villagas (2021) en el desarrollo de su investigación se propusieron medir el engagement en una empresa ecuatoriana; metodológicamente abordaron una investigación descriptiva y utilizaron una estructura de encuesta para recolectar datos de una población de 141 participantes. Entre los hallazgos más importantes, encontraron que más del 50% de los trabajadores no han demostrado un engagement positivo, es decir, no se sienten comprometidos con las actividades y tareas asignadas dentro de la organización. Concluyeron que es indispensable que la organización establezca acciones para atender el problema, de lo contrario se verá afectada en el cumplimiento de sus propósitos.

En Colombia, Bocanegra y Jaramillo (2020) realizaron una investigación y buscaron evaluar el compromiso y el desempeño de los empleados de una empresa industrial de Medellín; de acuerdo con su propósito enmarcaron un estudio correlacional, cuya técnica utilizada fue la encuesta, la cual fue dirigida a una población de 162 trabajadores. De acuerdo con los principales datos estadísticos, mostraron que los constructos estaban significativamente relacionados (0,000). En conclusión, señalaron que los profesionales que demuestran un adecuado engagement tienden a tener mejores resultados relacionados con su desempeño, lo cual favorece al crecimiento de la organización.

A nivel nacional, en Lima, Gallegos (2023) realizó su estudio con el objetivo principal de medir el vínculo entre el engagement y el desempeño de los empleados de una organización de servicios en Lima; de acuerdo a su objetivo siguió un estudio correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 75 empleados. Entre los principales resultados, se obtuvo que el engagement de los profesionales encuestados fue moderado con 59%; sin embargo, el desempeño fue bajo con 63%; también se observó que los fenómenos se asociaron con 0,532 y un valor crítico de 0,000. Concluyó que cuando la organización fomenta el compromiso dentro del área de trabajo, los colaboradores se sienten más capaces al

momento de desempeñar sus funciones y sobre todo al pertenecer a la organización, lo que genera una ventaja competitiva para la empresa.

En Tarapoto, Mendoza y Pérez (2022) desarrollaron su investigación en la empresa distribuidora Megatri S.A.C., con el propósito de medir el vínculo entre el engagement y el desempeño de sus trabajadores; la metodología corresponde a un corte transversal, donde participaron un total de 60 trabajadores, quienes a través de una encuesta dieron respuestas fundamentales para que los autores pudieran medir las variables. Encontraron que el engagement fue alto con 47% y el desempeño fue regular con un porcentaje de 50%, además los constructos mostraron una relación de 0.304 y un valor crítico por debajo de 0.05. Como conclusión, señalaron que los empleados sí mostraron compromiso con la organización; sin embargo, su bajo desempeño se debió principalmente a la falta de incentivos, capacitación, motivación, entre otros.

En Cusco, Rivera y Yuca (2022) realizaron un estudio con la finalidad de conocer si el engagement es un fenómeno asociado al desempeño de los trabajadores de la corporación Ladrillos Muralla S.R.L; según su enfoque fue un estudio cuantitativo, donde recolectaron información a través de una encuesta, la cual fue proporcionada por una población de 46 participantes. Entre los resultados más predominantes, se alcanzó que un 65% mostró bajo engagement y el 57% bajo desempeño; además, los constructos se asociaron con 0,514 y un valor crítico de 0,000. Entre las conclusiones se señaló que los trabajadores que se sienten más comprometidos son aquellos que tienen más tiempo en la organización, quienes además reciben mayores incentivos.

En Lima, López (2022) en su investigación buscó contrastar compromiso y desempeño en los trabajadores de la compañía Pacífico Seguros; para ello, siguió un estudio cuantitativo, donde se empleó la encuesta como principal técnica para la recolección de datos y dentro de la población consideró a 30 trabajadores. Mostraron que los fenómenos o variables tenían una relación directa de 0,795 y un valor crítico inferior a 0,05, lo que le

permitió hacer referencia que un trabajador comprometido tiende a tener un mejor desempeño en la organización o en las actividades a desarrollar. Concluyó que toda organización debe fomentar el compromiso en su equipo de trabajo, ya que esto conlleva a que el trabajador se sienta identificado con sus tareas y sobre todo con la propia organización beneficiando directamente a su crecimiento.

En Lima, Hoyos (2022) en su investigación también buscó conocer el vínculo entre el engagement y el desempeño de los colaboradores de una organización de Lima - San Isidro; siguió una metodología transversal, donde consideró una población de 30 trabajadores, los cuales fueron sometidos a una evaluación a través de una encuesta con el fin de generar información relacionada con las variables que pretendía medir. Los constructos se inclinaron a un nivel moderado, engagement con 66% y desempeño con 46%; además, la relación fue significativa 0.000. En conclusión, señaló que es importante mejorar el desempeño del empleado, lo cual se puede realizarse a través de evaluaciones periódicas y también estableciendo acciones motivacionales, incentivos o capacitaciones constantes.

A nivel local, de Los Santos (2022) en su investigación tuvo como propósito principal evaluar el engagement de los trabajadores de una entidad del sector automotriz en Chiclayo; para ello, abordó una investigación descriptiva, que de acuerdo a sus particularidades le permitió utilizar la encuesta para recolectar datos informativos de una población representada por 60 participantes. Los hallazgos más importantes mostraron que el 30% presentaba bajo engagement, lo que no les permitía estar comprometidos con la organización y las consecuencias se veían en el crecimiento de la misma. También se concluyó que un trabajador con bajo engagement no puede contribuir favorablemente a la organización, lo que puede afectar su competitividad y crecimiento dentro del mercado donde se desempeña.

Gonzales (2022) en el desarrollo de su investigación buscó determinar el nivel de desempeño en los colaboradores de la empresa Gigantografías Fortín Colors; para ello, consideró necesario utilizar un cuestionario y seguir un estudio transversal, donde los

participantes estuvieron conformados por un total de 32 trabajadores. Entre los resultados, destacó que los evaluados mostraron un bajo desempeño con un 33%, lo que le permitió hacer referencia a que no contribuían significativamente al crecimiento de la organización. Concluyó que los principales factores del bajo rendimiento son la falta de capacitación, la falta de motivación, la falta de incentivos laborales y un ambiente de trabajo inadecuado.

Asimismo, Delgado y Vivanco (2022) en el desarrollo de su investigación buscaron evaluar el engagement y el desempeño de los empleados de Tiendas Efe; para ello siguieron una metodología correlacional, donde los participantes fueron 35 empleados, quienes a través de una encuesta proporcionaron la información requerida para la medición de los constructos. De acuerdo con los hallazgos, 37% de los evaluados mostraron un nivel medio de engagement, el desempeño también se inclinó en un nivel medio con 47%; además, la asociación de los fenómenos fue directa con 0.849 y 0.000 de significancia. Concluyeron que las acciones que ayudan a mejorar el engagement también ayudarían a fortalecer el nivel de desempeño del empleado, lo que es primordial para el crecimiento de la organización en el mercado.

Además, Bolaños (2022) en el desarrollo de su investigación buscó conocer la vinculación entre el constructo engagement y el desempeño de los colaboradores de una entidad de Lambayeque; metodológicamente consideró un estudio correlacional, donde la muestra evaluada fue de 42 empleados. Pudo demostrar que el engagement era bajo con un 64% y el desempeño también se inclinaba a una categoría baja con un 52%; además, el nexo entre los fenómenos fue de 0.961. Concluyó que la organización presentaba deficiencias, principalmente porque el trabajador no se sentía comprometido con sus tareas, por ende, su desempeño era bajo dentro de la organización; además, se destacó la falta de un clima favorable que permita el confort en todos los trabajadores.

En la misma línea, Bazán (2022) planteó su estudio con el objetivo de averiguar si el engagement estaba o no asociado al desempeño de los empleados de una empresa de

Chiclayo. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, lo que le permitió utilizar encuestas para evaluar a un total de 70 trabajadores. En los hallazgos encontró que el desempeño de los trabajadores era bajo, valorado en un 34%; también señaló que los constructos tienen una relación directa con 0,757. Concluyó que la organización no aplicaba evaluaciones de desempeño, no fomentaba el trabajo en equipo y sobre todo no tenía interés en capacitar al colaborador, considerando que esto es de importancia para mejorar las habilidades que pueden poner en práctica en el lugar de labor.

La investigación está teóricamente justificada, ya que la variable engagement se basa en la conceptualización del autor Carrillo (2020) y la variable de desempeño laboral es conceptualizada por los autores Snell y Bohlander (2016). Por lo tanto, la investigación se sustenta bajo autores confiables y de acuerdo a estas teorías se operacionalizará cada una de las variables para su posterior medición.

Se justifica metodológicamente ya que el estudio seguirá los lineamientos de una investigación descriptiva-correlacional de diseño no experimental, además, se utilizará el método inductivo, que consiste en partir de los objetivos de la investigación hasta llegar a las conclusiones de la misma. Por otro lado, para la recolección de información sobre las variables de estudio será necesario utilizar la encuesta y el cuestionario como instrumento.

Tiene justificación social, dado que los resultados estadísticos encontrados ayudaran a conocer las principales características del engagement y sobre todo conocer el desempeño del personal interno y en función a ello se pueda realizar un aporte practico direccionado a mejorar la problemática diagnosticada en la empresa en estudio, además, ayudará a despertar el interés y la importancia del engagement en el rendimiento del trabajador.

1.2. Formulación del Problema

¿Existe relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023?

1.3. Hipótesis

H1: Existe relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.

H0: No existe relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023

Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023

Analizar la relación entre las dimensiones de engagement y el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.

1.5. Teorías relacionadas al tema

1.5.1. Engagement

El engagement se encuentra asociado a una parte motivacional, puesto que tiene componentes de entusiasmo, activación, empeño, energía, perseverancia y se encuentra orientado al alcance de metas. Los sujetos que son parte del engagement, suelen mostrarse eficaces, alineados y enérgicos en función a sus tareas del trabajo, se muestran

completamente idóneos para responder eficientemente a las exigencias de su puesto de trabajo (Agurto et al., 2020).

El engagement es conceptualizado por William Khan en 1990, como la forma en la que el colaborador refleja sus percepciones; cognitiva, emocional y física, en su papel de colaborador y la influencia en su desempeño. Además, esta muestra caracteres inherentes como la significación, aludida a la apreciación del trabajo de sí mismo; a su vez la seguridad, esto es concerniente al aspecto físico en el cual se desenvuelve laboralmente; y la disposición de recursos psicológicos y físicos que direccionan a una mejora laboral (Acuña et al., 2021).

El engagement es conceptualizado como el estado emocional y mental del colaborador que lo asocia e implica con su desempeño en favor de la empresa, distinguido por aportar gran parte de la dedicación, empeño y un buen rendimiento en sus funciones, con sus habilidades y competencias, por medio del desarrollo de sus aptitudes cognitivas, físicas, emocionales y mentales que manifiesta de forma positiva con vigor y energía, y lo alienta a su esfuerzo e implicancia con sus deberes laborales, con fines de favorecer al éxito y obtención de objetivos propuestos (Rosas et al., 2019).

Para Carrillo (2020) el engagement radica en como los colaboradores atraviesan su labor: como una vivencia enérgica y estimulante, que los alienta a desear invertir tiempo y dedicación (componente vigor); como una actividad relevante e impredecible (dedicación); y como una parte seductor y emocionante (absorción). Los trabajadores que perciben el engagement en sus centros laborales se deduce que son colaboradores atraídos por su organización.

Según Mesurado y Laudadio (2019), el engagement laboral es reconocido por el empeño y pasión que poseen los colaboradores para así brindar lo mejor de sí mismos en la empresa, a su vez proporcionar un buen servicio al público. Esto alude a la aptitud y la capacidad de generar empeño en sus funciones, considerando en sus planes el velar por el

futuro y éxito de la corporación. En síntesis, es la forma positiva en que el colaborador: reflexiona en la empresa; se muestra parte de la entidad y es proactivo en función al alcance de las metas, para con el entorno, clientes y otros que sean parte de la instancia.

Importancia del Engagement

Falla et al. (2022) señalan que la persona comprometida presenta menos posibilidades de desvincularse, por lo cual la compañía no incide en sobre costos originados por un alto índice de fuga de talentos. Además, los colaboradores comprometidos y con un buen nivel de experiencia requieren menor monitoreo, debido a que saben la relevancia y el valor de alinear sus objetivos individuales con los de la empresa, puesto que son parciales y objetivos.

Se indica que el engagement trae consigo una actitud positiva en referencia a sus funciones y a la empresa, pues muestra satisfacción laboral, bajos índices de rotación del personal y mayor compromiso organizacional; a su vez, se da un buen nivel de motivación, se encuentran capaces de adquirir nuevos conocimientos y enfrentar desafíos, surgen conductas de iniciativa personal, rendimiento eficaz, brindan una buena calidad de atención a los clientes e incrementa la calidad de salud en los colaboradores, como principal indicador se tiene la disminución de quejas psicosomáticas. Además, se tiene como otro efecto a la extrapolación de emociones positivas desde la actividad laboral en casa y viceversa, esto se refleja en un mayor equilibrio entre la vida laboral y familiar (Acuña et al., 2021).

Determinantes para el engagement

Santos (2021) sostiene que difundir el engagement en las empresas se direcciona en conseguir resultados reales en un periodo, no obstante, el colaborador desde un ambiente adecuado y manejar sus emociones en los distintos escenarios, de tal manera que se pueda disminuir los índices de agotamiento y se evidencien más energéticos. Frente a ello, es indispensable que la organización considere los siguientes aspectos:

Priorizar las recompensas: Los colaboradores aparte de poseer conocimientos generales, deben tener una especialización para así ejecutar funciones de calidad. Asu vez, es necesario proyectar diversos de incentivos que se correspondiente con sus éxitos alcanzados desde sus funciones. Asimismo, los castigos deben evitarse darse, esto implica que ante posibles errores que se comentan, se debe realizar un feedback que permita un autodesarrollo y persistan alineamiento y función a la perspectiva (Santos, 2021).

Actuar de forma igualatoria: los colaboradores deben recibir un trato equitativo y eludir las preferencias personales. Para esto, el directorio requiere plantear recompensas en equipo más no de forma individual, con el fin de obtener una sinergia colectiva y estos se muestren impulsados a aportar en el desarrollo de la entidad (Santos, 2021).

Gestión de problemas: Los posibles inconvenientes tienden a ser parte del proceso del desarrollo organizacional, sin embargo, lo que lo distingue es el sistema que se emplea para evitar inconvenientes o solucionarlos eficazmente. Además, es fundamental que se realicen reuniones grupales, para que sean participes aportando opiniones y se llegue a concesos para la toma de decisiones. Dentro de ello, es necesario la creatividad y proactividad, de tal manera los colaboradores brinden sus aportes en conflictos y asuman el rol de liderazgo (Santos, 2021).

Ayuda inmediata: Los empleados constantemente asumen desafíos que surgen dentro de su actividad laboral, por ello, es necesario que se perciban soporte de gerencia, en tal sentido, se tomen decisiones de manera conjunta y la comunicación sea lineal o vertical. Asimismo, el apoyo debe englobar capacitaciones, con fines que los trabajadores no se muestren sujetos a sus superiores y así se desempeñen eficazmente (Santos, 2021).

Dimensiones del plan de engagement

De acuerdo al autor Carrillo (2020), esta variable compende tres factores o dimensiones:

A. Vigor

El vigor simboliza la percepción conductual y energética del engagement es acuñado al nivel de empeño y fortaleza mental demostrados por su desempeño en el ámbito laboral y su aporte en el mismo, es manifestado por medio de su dedicación y predisposición para ofrecer mayor contribución ante situaciones de conflicto. Se caracteriza de manera contraria al agotamiento, debido a que se evidencia mayor optimismo, energía y vitalidad en la labor; se tiene los deseos de esmerarse en las actividades diarias y ser resilientes en los diversos escenarios a pesar de las complicaciones dentro del lapso laboral (Carrillo, 2020).

B. Dedicación

Este elemento se caracteriza por mostrar involucramiento en el trabajo, junto con la demostración relevante atribuido a la labor, a su vez de un sentimiento de entusiasmo e inspiración. Esto abarca identificarse, comprometerse, y mostrar orgullo e inspiración en las funciones de trabajo, considerando una actitud buena referente a la labor que realiza y hacia la organización, ello se evidencia en el compromiso y altos índices de motivación para adquirir nuevos aspectos, en el máximo desempeño de las funciones (Carrillo, 2020).

C. Absorción

Para Carrillo (2020) la absorción aborda la perspectiva cognitiva, en la que se conceptualiza como el estado psicológico temporal, concerniente a la concentración en las labores, como una vivencia voluntaria con la percepción sobre el tiempo y la brevedad en la que se suscita, al punto de desvincularse de manera complicada. En el caso de un colaborador ensimismado en sus labores, olvida lo que acontece en su entorno, se desenvuelven con satisfacción y experimentan emociones y sentimientos que les facilita alterar el tiempo, generando sensaciones de satisfacción a nivel intrínseco.

1.5.2. Desempeño laboral

Snell y Bohlander (2016) definen el desempeño como el nivel de esfuerzo que tiene una persona para realizar sus actividades direccionadas a lograr un objetivo en un tiempo determinado. Por lo tanto, en el ámbito empresarial el desempeño es fundamental, ya que de él depende el crecimiento de la empresa. Además, la organización debe fortalecer sus habilidades y capacidades y brindar constantemente la capacitación necesaria para que el colaborador contribuya con resultados favorables que beneficien no solo a la organización, sino también al empleado.

Alles (2018) explica que este constructo o variable se refiere a la manera en que los empleados de una empresa colaboran y se esfuerzan para lograr los objetivos predeterminados por la organización, siguiendo pautas, normas o políticas establecidas por la compañía. Además de eso, es crucial que cada miembro del equipo o empleado reciba la capacitación adecuada con el fin de garantizar que sus desempeños sean los más positivos y beneficiosos, lo que permitirá a la empresa alcanzar niveles más altos de productividad y expansión empresarial.

Frías (2018) lo define como la actitud que tiene un trabajador hacia las actividades asignadas en su puesto de trabajo, donde puede demostrar su capacidad y habilidades necesarias para cumplir con los requisitos establecidos. Por otro lado, indica que el desempeño incluye sentimientos, habilidades, valores y conocimientos que facilitan el correcto cumplimiento de todas las metas planteada dentro de la organización, sin embargo, deben recibir la formación necesaria para que las habilidades y conocimientos del trabajador sean fortalecidos continuamente y así puede estar preparado para enfrentar las adversidades.

Según Hordos (2018), el desempeño de un colaborador abarca acciones vinculadas con la tarea y el contexto. En las tareas, se alude a las acciones desarrolladas o ejecutadas dentro de la empresa para conseguir los objetivos organizados por la misma. En lo contextual,

tiene que ver con las acciones que se ejecutan con el propósito de obtener un ambiente armonioso con miembros de la organización, los clientes, y además el empeño que realizan para mantener conservar un ambiente laboral óptimo.

Tipos de evaluación

La evaluación informal: Se utiliza para identificar el rendimiento de los empleados a través de retroalimentación directa de los superiores o directivos sobre la calidad de su trabajo. Es importante que esta evaluación se realice de forma constante, ya que es valorada por muchas compañías como una parte integral de su cultura organizacional (Alles, 2018).

Evaluación Formal: Esta evaluación se puede realizar anualmente o también semestralmente. Permite informar a los trabajadores cuál es su nivel de desempeño, productividad y sobre todo identificar oportunamente a los colaboradores que presentan mayores deficiencias y de acuerdo a ello se pueden determinar las acciones de mejora, que pueden ser capacitaciones, programas de motivación, incentivos etc., sin embargo, muchas empresas no logran realizar este tipo de evaluación, ya que consideran que los trabajadores o necesitan una formación o cualquier actividad que contribuya a su desempeño (Alles, 2018).

Métodos de evaluación

Según Snell y Bohlander (2016) el desempeño laboral de un trabajador puede ser evaluado a través de distintos métodos, sin embargo, los más frecuentes son los siguientes:

Administración por objetivos: Este método de evaluación consiste en habilitar los objetivos desde el alto nivel jerárquicos hasta los niveles más inferiores.

La evaluación 360°: Es considerada como uno de los enfoques de evaluación más exhaustivos e integrales, ya que abarca y recoge retroalimentación de todos los integrantes de la empresa, desde aquellos con cargos jerárquicos más bajos hasta los de mayor rango. Dentro de las organizaciones, es crucial llevar a cabo este tipo de evaluaciones, dado

que ayudan a identificar de forma efectiva las carencias que pueda presentar el conjunto de empleados.

Retroalimentación: Es la más frecuente en el campo empresarial, dado que evalúa a trabajadores que presentan bajo rendimiento o eficiencia en sus actividades asignadas. La retroalimentación efectiva en una empresa es fundamental para fomentar un ambiente de confianza, colaboración y mejora continua. Permite a los empleados entender sus fortalezas y áreas de mejora, ayuda a identificar problemas y oportunidades de mejora en los procesos y prácticas empresariales.

Después de revisar la teoría de Snell y Bohlander (2016) se logró determinar cuatro elementos fundamentales para su medición: conocimiento del trabajo, habilidades interpersonales, trabajo en equipo e iniciativa, los cuales serán considerados dentro de la operacionalización de la variable.

Dimensiones de desempeño laboral

De acuerdo a Snell y Bohlander (2016), la variable se puede medir considerando las siguientes dimensiones:

A. Conocimiento del trabajo

Esta característica o elemento provee al empleado la oportunidad de adquirir la capacitación necesaria, con el fin de obtener el conjunto de habilidades requerido para alcanzar con éxito los objetivos y desempeñar las tareas asignadas dentro de la estructura de la empresa. Por consiguiente, es fundamental tener un claro entendimiento de las obligaciones que le corresponden, las cuales deben ser llevadas a cabo siguiendo las directrices establecidas por la empresa. También implica comprender las estrategias y técnicas que se deben emplear para mejorar la eficiencia laboral, según lo señalan (Snell y Bohlander, 2016).

B. Habilidades Interpersonales

Son habilidades que nos permiten tener una comunicación abierta y la capacidad de relacionarnos correctamente con otras personas, además de expresar con mayor facilidad lo que queremos decir y entender lo que los demás pretenden comunicar. Por tanto, las habilidades interpersonales juegan un papel fundamental dentro de cualquier empresa, ya que nos permiten tener una interacción favorable y sobre todo gestionar hábitos imprescindibles para cumplir con los objetivos o tareas designadas por la organización. Por otro lado, las empresas necesitan tener suficiente interés en mantener buenas relaciones con los empleados, ya que de ellos depende el clima laboral que se pueda generar en la organización (Snell y Bohlander, 2016).

C. Trabajo en Equipo

Este es un elemento fundamental y se define como el esfuerzo que hace un equipo para lograr un objetivo en particular, es importante que cada trabajador tenga la capacidad de trabajar en equipo, ya que de él depende el esfuerzo y apoyo en una dirección para lograr cualquier actividad previamente establecida. Por otro lado, esto se puede promover a través del apoyo, la valoración de ideas, opiniones y sobre todo la motivación unos a otros (Snell y Bohlander, 2016).

D. Iniciativa

Snell y Bohlander (2016) explican que la autonomía laboral se refiere a la habilidad que posee un individuo para llevar a cabo sus tareas sin la necesidad de autorización o instrucciones de sus jefes. En consecuencia, una persona que posee una iniciativa elevada es capaz de alcanzar sus metas con mayor facilidad, lo que se traduce en una mejora palpable de su desempeño en el trabajo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación será de tipo básica, ya que se busca ahondar o profundizar el conocimiento sobre los constructos (CONCYTEC, 2018). Asimismo, será cuantitativa caracterizada por evaluar variables a través de un análisis que comprende procedimientos estadísticos o numéricos (Hernández y Mendoza, 2018). En este contexto, el estudio se basa en lo mencionado anteriormente de los autores, ya que los constructos o variables seguirán una ruta cuantitativa en el sentido de que serán medidos mediante un análisis numérico obtenido con el cuestionario.

El diseño será no experimental porque analiza las variables que se someten a análisis sin manipular deliberadamente sus factores. Además, será transversal, dado que los datos del estudio se recolectan en un solo momento; también será correlacional, puesto que se busca evaluar el nexo entre fenómenos (Hernández y Mendoza, 2018). Por tanto, la investigación se regirá por un diseño no experimental, puesto que, los factores de las variables serán analizados en su contexto natural, es decir, no se manipulará bajo ninguna circunstancia. Asimismo, será transversal, ya que el cuestionario se aplicará una sola vez; finalmente, correlacional porque se analizará la relación entre los constructos.

2.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Engagement

El engagement radica en como los colaboradores atraviesan su labor: como una vivencia enérgica y estimulante, que los alienta a desear invertir tiempo y dedicación (componente vigor); como una actividad relevante e impredecible (dedicación); y como una parte seductor y emocionante (absorción). Los trabajadores que perciben el engagement en sus centros laborales se deduce que son colaboradores atraídos por su organización (Carrillo, 2020).

Variable dependiente: Desempeño laboral

Snell y Bohlander (2016) definen el desempeño como el nivel de esfuerzo que tiene una persona para realizar sus actividades direccionadas a lograr un objetivo en un tiempo determinado. Por lo tanto, en el ámbito empresarial el desempeño es fundamental, ya que de él depende el crecimiento de la empresa. Además, la organización debe fortalecer sus habilidades y capacidades y brindar constantemente la capacitación necesaria para que el colaborador contribuya con resultados favorables que beneficien no solo a la organización, sino también al empleado.

Tabla 1*Operacionalización de plan de Engagement*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Tipo de variable	Escala de medición
Engagement	Abarca la manera en la que los colaboradores viven su trabajo: como una experiencia estimulante y enérgica, que los motiva a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo (el componente vigor); como una actividad significativa y valiosa (dedicación); y como algo interesante y apasionante (absorción) (Carrillo, 2020).	La variable se medirá a través de la puntuación de 15 ítems	Vigor	Energía	1,2,3,4,5	Total desacuerdo Desacuerdo Indiferente Acuerdo Total acuerdo	Categorica	Ordinal
				Automotivación				
				Constancia				
			Dedicación	Inspiración	6,7,8,9,10			
				Entusiasmo				
				Orgullo				
Absorción	Inmersión	11,12,13,14,15						
	Satisfacción							

Tabla 2

Operacionalización de desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Tipo de variable	Escala de medición
Desempeño laboral	Snell y Bohlander (2016) definen el desempeño como el nivel de esfuerzo que tiene una persona para realizar sus actividades direccionadas a lograr un objetivo en un tiempo determinado.	La variable se medirá a través de la puntuación de 11 ítems	Conocimiento del trabajo	Descripción del puesto	16,17,18	Total desacuerdo	Categorica	Ordinal
			Habilidades interpersonales	Habilidades personales	19,20,21	Desacuerdo		
			Trabajo en equipo	Adaptación al cambio	22,23,24	Acuerdo		
			Iniciativa	Compromiso	25,26	Total acuerdo		

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

Población: Según Gamarra y Rivera (2018) la población es un grupo de personas, cosas o elementos que se identifican con características comunes. En la investigación la población estará conformada por el total de los colaboradores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, siendo un total de 32 personas.

Muestra: Por otro lado, la muestra es un subgrupo de la población global tal y como lo señalan Hernández y Mendoza (2018) en su libro de metodología de investigación. Por lo tanto, en la presente investigación, al tener una población reducida, no será necesario extraer una muestra, es decir, teniendo el pleno acceso a la población total, se aplicará el cuestionario a los 32 colaboradores, es decir, se abarcará al 100% de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Se utilizará la encuesta, Córdova (2019) afirman que es aquella técnica que se estructura con el objetivo de recabar información a través de las respuestas que da la población estudiada en función de los fenómenos que se van a investigar. En ese sentido, la encuesta ayudará a recabar la información necesaria respecto a las variables de estudio, la cual será proporcionada por los colaboradores de la empresa en estudio.

Instrumento:

Se hará uso del cuestionario, según Córdova (2019) es aquel que tiene como finalidad medir una o más variables según el problema que se busca estudiar. En esta investigación, el cuestionario medirá la variable engagement a través de 15 preguntas y el desempeño laboral a través de 11 preguntas, el mismo que estará estructurado de acuerdo a la operacionalización de las variables.

Validez: Según Córdova (2019), la validez consiste en someter el cuestionario a la evaluación de expertos, quienes, bajo su propia experiencia y conocimiento, juzgarán si los ítems miden lo que pretenden evaluar. Por lo tanto, el cuestionario será sometido a la validez de tres jueces expertos en la materia.

Confiabilidad: Hernández y Mendoza (2018) señalan que la confiabilidad consiste en establecer si el cuestionario es consistente y coherente para ser aplicado a los participantes del estudio (población). Además, para afirmar que es confiable, el resultado debe ser superior a 0,725. En este caso, se realizará mediante el Alfa de Cronbach.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos fueron procesados en el programa Excel 2019 y SPSS versión 26. Los dos programas cumplen una función fundamental, dado que se hará una hoja de datos en Excel y luego se distribuyeron y analizaron en SPSS, lo que también ayudó a determinar la estadística a emplear, para así determinar la asociación entre las variables y la distribución en tablas y figuras.

2.6. Criterios éticos

Los criterios éticos se consideraron tomando en cuenta las teorías de Noreña et al. (2012).

A. Beneficencia:

Todos los participantes tendrán la libertad de decidir, es decir, la investigadora tiene la obligación de otorgar libertad y respetar las decisiones tomadas por cada participante en la aplicación del cuestionario. Además, se garantizará el bienestar físico, social y psicológico de todos los colaboradores de la organización objeto de estudio.

B. Consentimiento informado:

La autora responsable de la aplicación del cuestionario tendrá el compromiso de comunicar de forma clara y precisa cuál es la finalidad del estudio y con qué finalidad se recabará dicha información. Además, cada participante deberá ser informado de que sus datos estarán protegidos, dado que la aplicación del instrumento será de forma anónima.

C. Justicia:

Este criterio busca demostrar profesionalismo en la forma en que todos los participantes sean tratados con igualdad y la selección de colaboradores para participar también será equitativa.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Tabla 3

Relación entre engagement y desempeño laboral

			Engagement	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Desempeño laboral	N	32	32
		Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	32	32

Nota: N= población, ** = altamente significativo.

En la tabla 3, se denota una correlación de .673 con una significancia de .000; esto implica afirmar la relación directa entre las variables, es decir, al tener un alto nivel de engagement prevalecerá un buen desempeño en los colaboradores. En tal sentido, esto acepta la hipótesis H1: Existe relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Tabla 4

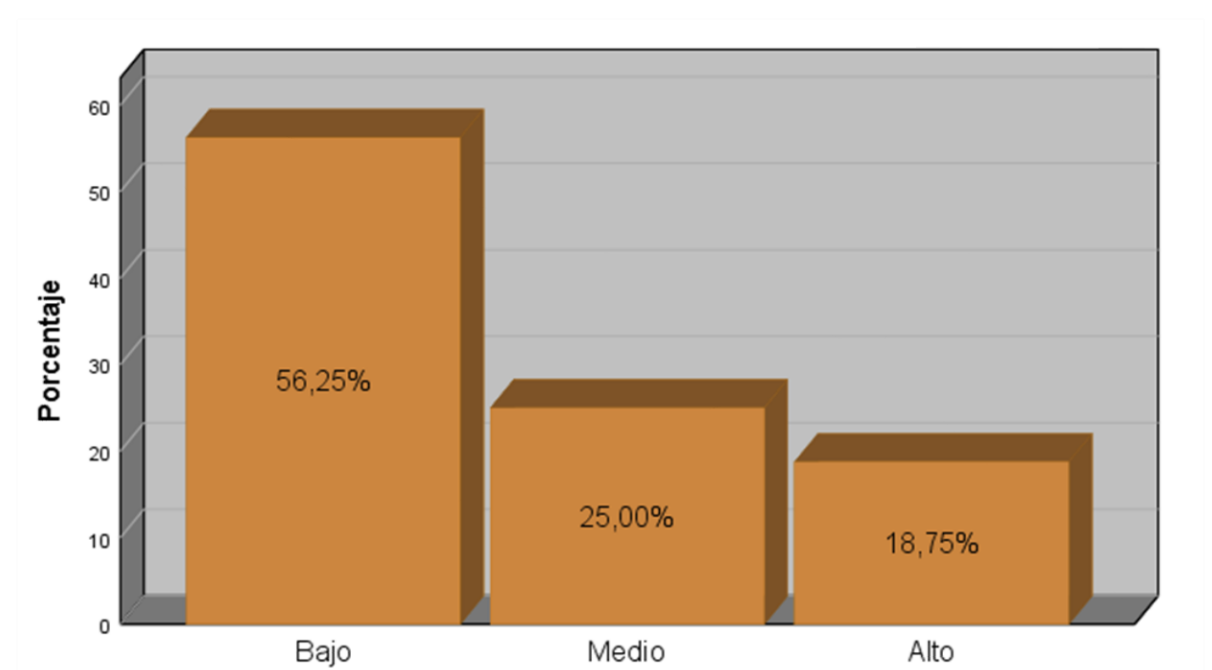
Nivel de engagement

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	56,3
Medio	8	25,0
Alto	6	18,8
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 1

Nivel de engagement



Nota: En la figura anterior se muestra que el engagement destacó un nivel bajo con 56.25%, esto explica, que la mayoría de trabajadores responden de manera negativa ante la empresa, es decir, no muestran compromiso hacia la empresa, no existe una conexión emocional de vínculo afectivo, no se involucran a fondo en las actividades de la organización, su desempeño no es el adecuado y no se alinean a los objetivos de la entidad.

Tabla 5

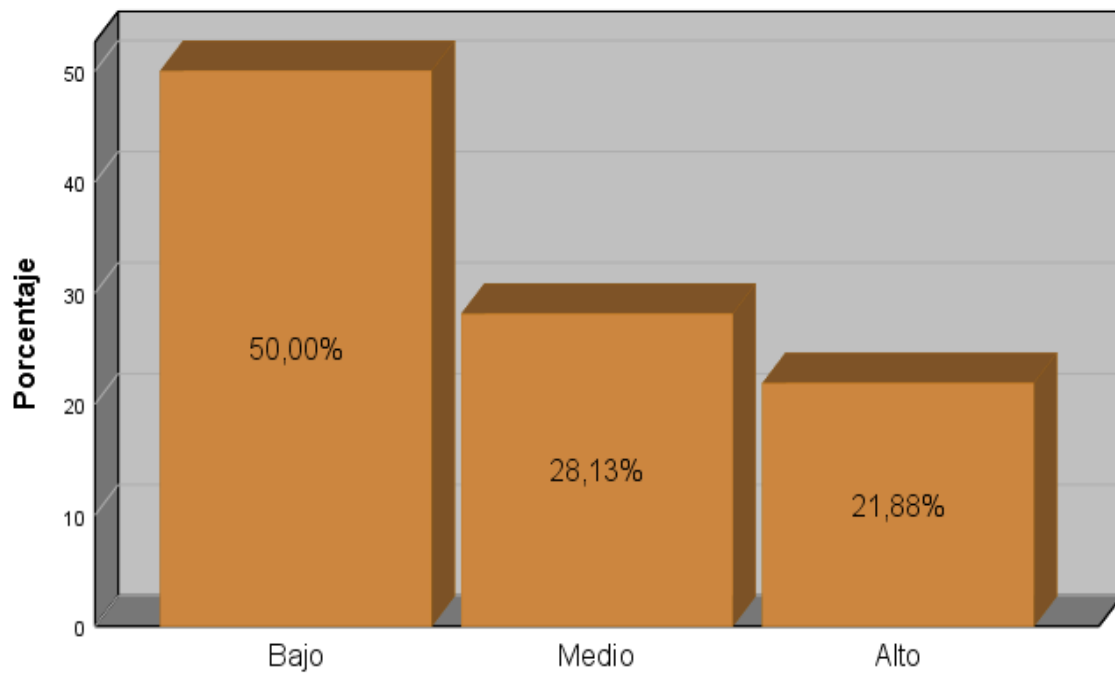
Nivel de engagement – Dimensión: vigor

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	50,0
Medio	9	28,1
Alto	7	21,9
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 2

Nivel de engagement – Dimensión: vigor



Nota: En la figura anterior muestra que en la dimensión vigor prevaleció un nivel bajo con 50%, esto explica, que los trabajadores presenten poco empeño en sus funciones, no dedican el tiempo necesario para brindar un servicio de calidad, no son optimistas frente a los problemas o situaciones de tensión, no se esfuerzan por conseguir las metas de área o la empresa y desisten de asumir retos o desafíos.

Tabla 6

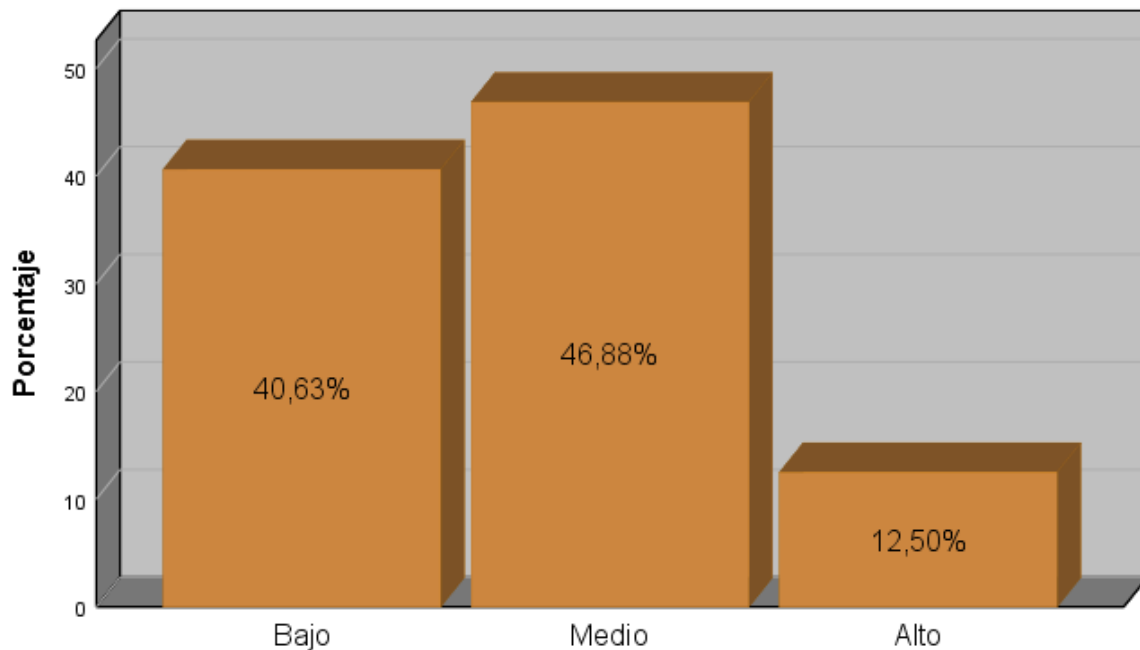
Nivel de engagement: Dimensión – dedicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	40,6
Medio	15	46,9
Alto	4	12,5
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 3

Nivel de engagement: Dimensión – dedicación



Nota: En la figura anterior se evidencia que en la dimensión dedicación se obtuvo que un 46,88% mantiene un nivel medio, es decir, los colaboradores tienden a no apoyar cuando surgen actividades extras, al momento de realizar sus tareas no lo ejecutan con entusiasmo, se sienten parte de organización y a su vez frente a las adversidades brindan soporte a sus compañeros y jefes, buscan la manera de crecer en conjunto con la empresa.

Tabla 7

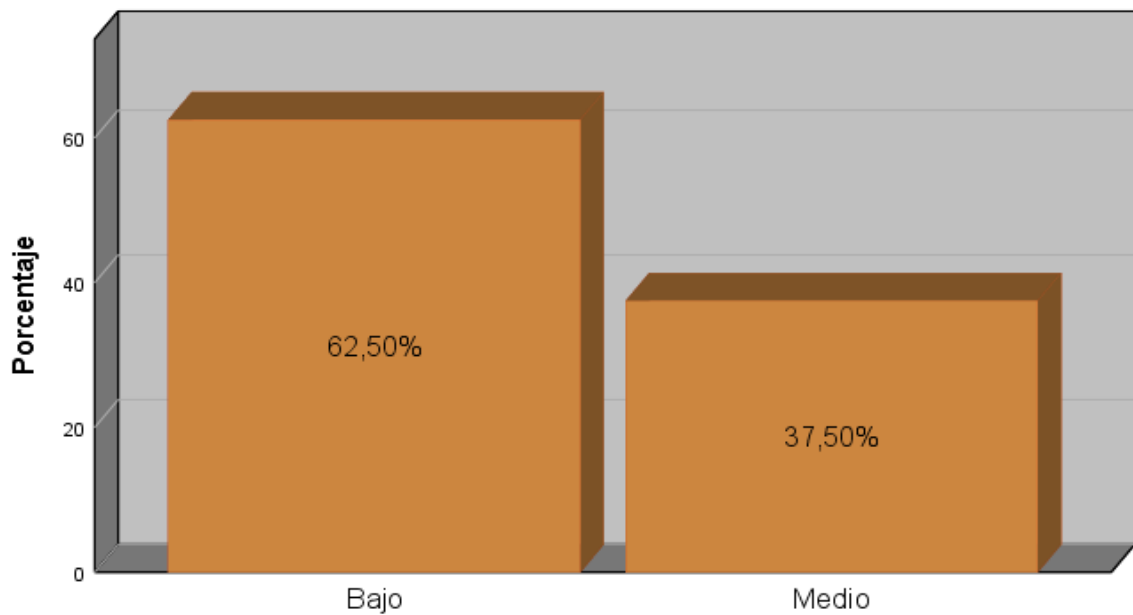
Nivel de engagement – Dimensión: absorción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	62,5
Medio	12	37,5
Alto	0	0,0
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 4

Nivel de engagement – Dimensión: absorción



Nota: En la figura anterior se evidencia que en la dimensión absorción prevaleció un nivel bajo con 62.50%, lo cual explica, que los colaboradores al desarrollar sus funciones sienten largas y pesadas las horas de trabajo, no ejecutan de manera óptima sus tareas por el desgaste emocional que presentan y se les dificulta afrontar los problemas laborales.

Tabla 8

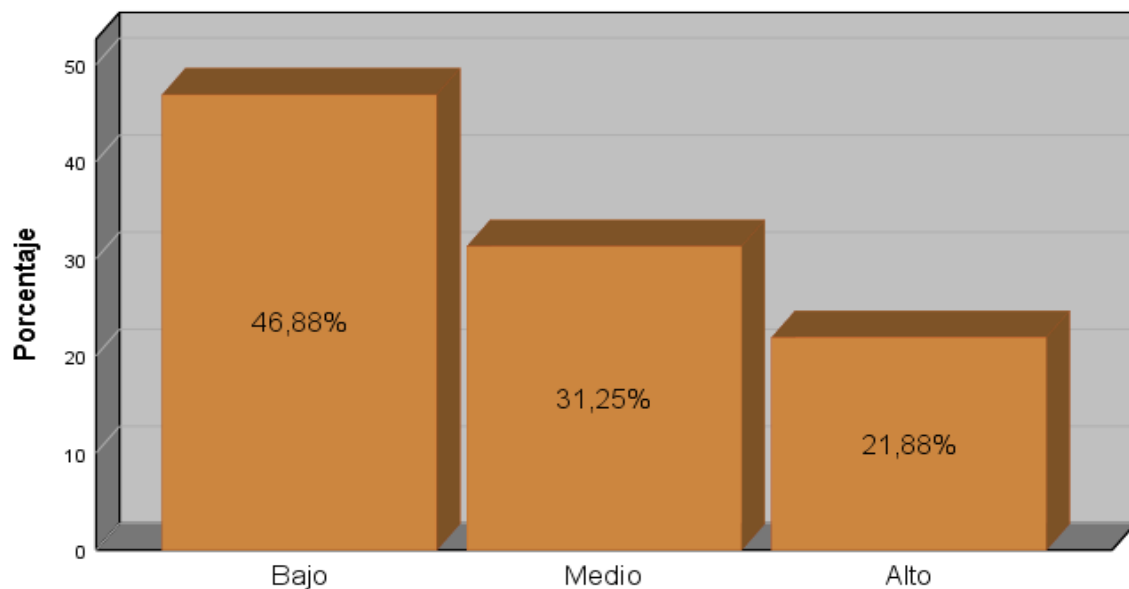
Nivel de desempeño laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	46,9
Medio	10	31,3
Alto	7	21,9
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 5

Nivel de desempeño laboral



Nota: En la figura anterior se evidencia que en la variable desempeño laboral prevaleció un nivel bajo con 46.88%, lo cual implica, que gran parte de los colaboradores no muestran interés por alcanzar los objetivos planteados por sus superiores, presentan dificultades para concretizar tareas por desconocimiento o desinterés y se les complica trabajar en equipo por las discrepancias que mantienen.

Tabla 9

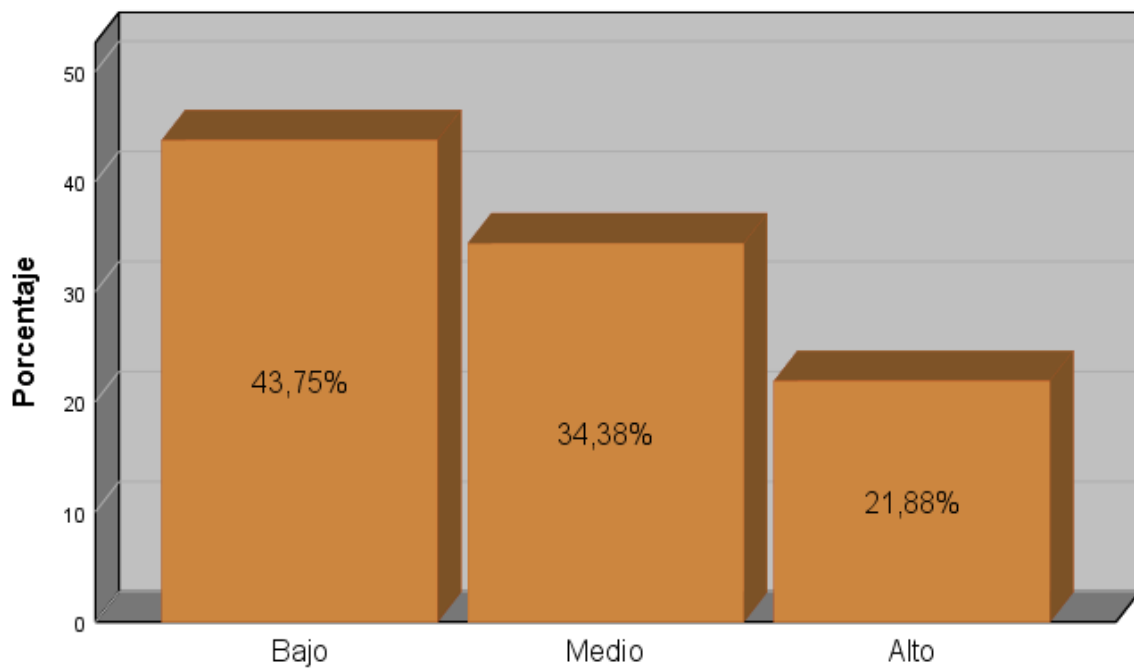
Nivel de desempeño laboral: Dimensión – conocimiento del trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	43,8
Medio	11	34,4
Alto	7	21,9
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 6

Nivel de desempeño laboral: Dimensión – conocimiento del trabajo



Nota: En cuanto a la dimensión conocimiento del trabajo se obtuvo que un 43.75% presento un nivel bajo, esto explica, que tienen dificultades para ejecutar sus actividades diarias por la falta de conocimiento, puesto que no han tenido una formación adecuada o no tienen claro sus funciones, lo cual impide que se desenvuelvan de manera factible.

Tabla 10

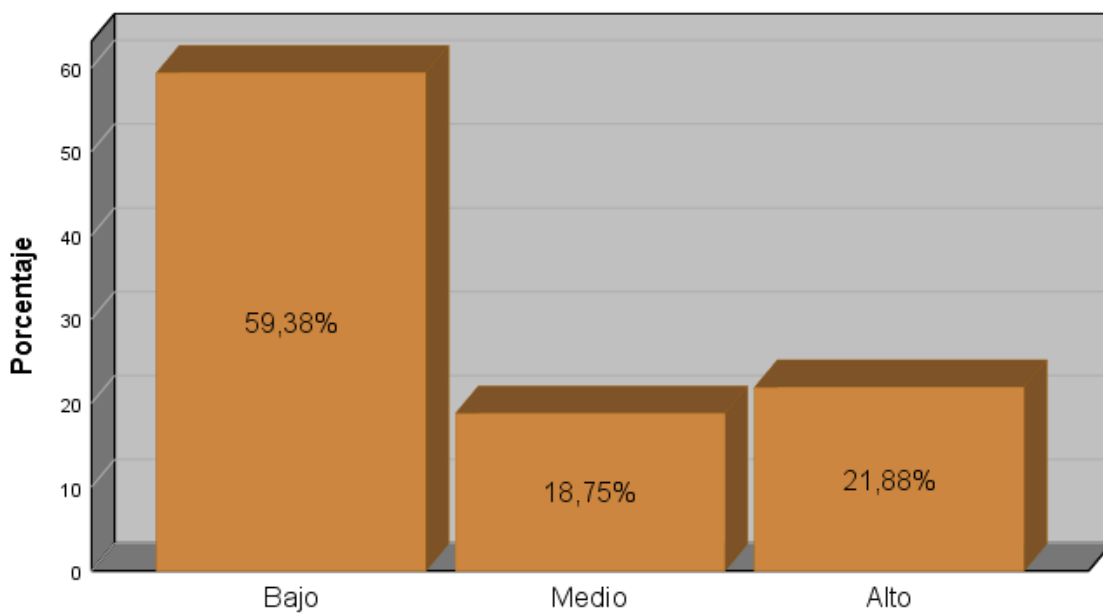
Nivel de desempeño laboral – Dimensión: habilidades interpersonales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	59,4
Medio	6	18,8
Alto	7	21,9
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 7

Nivel de desempeño laboral – Dimensión: habilidades interpersonales



Nota: En la figura anterior se evidencia que en la dimensión habilidades interpersonales un 59,38% alcanzó un nivel bajo, lo cual implica, que los trabajadores muestren dificultades para comunicarse entre compañeros y hacia los jefes, en situaciones puede haber complicaciones para comprender el mensaje de los demás, ante posibles problemas se les complica resolverlos por no contar con las herramientas necesarias, por ende, sus funciones pueden verse perjudicadas.

Tabla 11

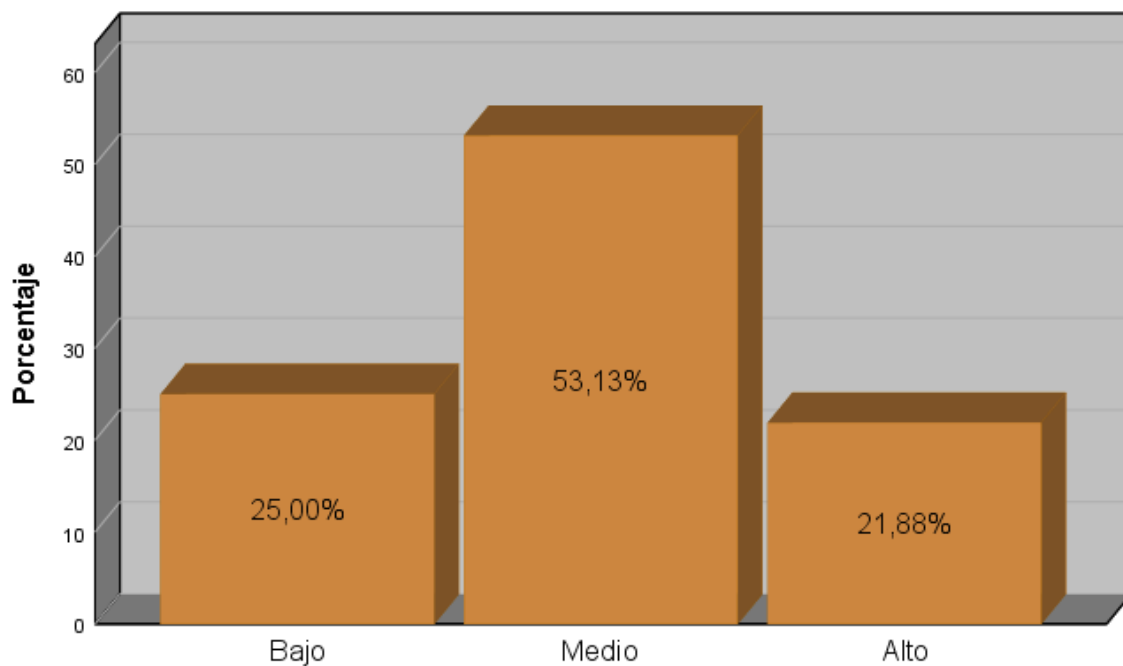
Nivel de desempeño laboral – Dimensión: trabajo en equipo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	25,0
Medio	17	53,1
Alto	7	21,9
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 8

Nivel de desempeño laboral – Dimensión: trabajo en equipo



Nota: En la figura anterior en la dimensión trabajo en equipo se encontró un nivel medio con 53.13%, esto explica, que los colaboradores en ocasiones tienden a presentar dificultades para integrarse, no se encuentran alineados hacia una meta en común, se les complica relacionarse, apoyarse y organizarse entre sí para concretizar tareas, por lo que rendimiento puede verse afectado.

Tabla 12

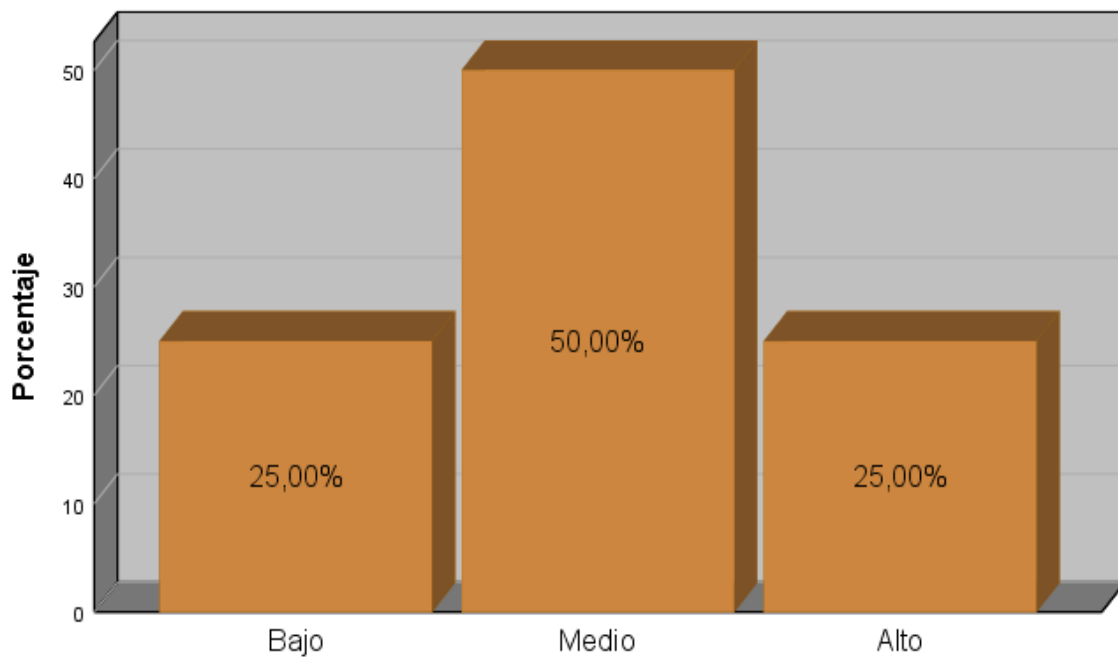
Nivel de desempeño laboral – Dimensión – iniciativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	25,0
Medio	16	50,0
Alto	8	25,0
Total	32	100,0

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

Figura 9

Nivel de desempeño laboral – Dimensión – iniciativa



Nota: En la figura anterior se alcanzó un nivel medio con 50% en la dimensión iniciativa, es decir, a los trabajadores se les tiende a complicar realizar tareas sin esperar ordenes de sus superiores, a su vez, se les dificulta usar la creatividad, resolver problemas, automotivarse; por lo que su nivel de proactividad tiende a disminuir esto se refleja en la baja calidad del servicio que brindan.

Tabla 13*Relación entre las dimensiones de engagement y desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	Rho Spearman	Sig.	N
Vigor	,554**	,000	32
Dedicación	,686**	,000	32
Absorción	,656**	,000	32

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de Gomez SRL Chiclayo, 2023.

En la tabla 13 se aprecia que las dimensiones de engagement se encuentran relacionados a desempeño laboral, se alcanzó en la dimensión vigor un coeficiente positivo moderado ($Rho= 0.554$; $p<0.05$), es decir, el colaborador al presentar pocos índices de energía, no invertir el tiempo necesario para realizar sus funciones y no mostrar entusiasmo, puede repercutir en el rendimiento laboral. Asimismo, en la dimensión dedicación se obtuvo un coeficiente moderado positivo ($Rho= 0.686$; $p<0.05$), es decir, cuando los colaboradores no muestran empeño, entusiasmo o fervor al momento de ejecutar sus actividades, tiende a repercutir en el desenvolvimiento laboral. Además, en la dimensión absorción se obtuvo un coeficiente moderado positivo ($Rho= 0.656$; $p<0.05$), esto explica, que cuando los colaboradores se encuentran en la jornada laboral perciben los horarios largos y abrumantes, llegando a repercutir en el correcto desenvolvimiento de sus funciones.

3.2. Discusión

Con respecto, al objetivo general determinar la relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023; se obtuvo una correlación de .673 con una significancia de .000; esto implica una relación directa entre las variables, es decir, al tener un alto nivel de engagement prevalecerá un buen desempeño en los colaboradores, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Del mismo modo, Gallegos (2023), en su investigación sobre engagement y desempeño laboral hallaron una correlación de 0,532 y un valor crítico de 0,000; frente a ello, indicó cuando la organización fomenta el compromiso dentro del área de trabajo, los colaboradores se sienten más pertinentes al momento de desempeñar sus funciones y sobre todo al pertenecer a la organización, lo que genera una ventaja competitiva para la empresa. Frente a ello, Bolaños (2022), señala que si la empresa aspira a incrementar el nivel de desempeño laboral debe considerar aplicar estrategias de engagement, es decir fomentar el compromiso e identificación de los colaboradores hacia la organización.

En cuanto, al primer objetivo específico identificar el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023, se encontró un nivel bajo con 56.25%, lo cual implica, que gran parte de los colaboradores no muestran suficiente interés por alcanzar los objetivos planteados por sus superiores, presentan dificultades para concretizar tareas por desconocimiento o desinterés, la productividad baja, pues los resultados de sus funciones disminuyen. De igual manera, Aguirre (2021) en el desarrollo de su estudio alcanzó un nivel bajo con un 45%, gran parte de los trabajadores no mostraban un compromiso aceptable dentro de la organización, por lo que se evidenciaba el incumplimiento de los objetivos de la cooperativa. En tal sentido, Agurto et al. (2020), mencionan que el engagement se encuentra asociado a una parte motivacional, puesto que tiene componentes de entusiasmo, activación, empeño, energía, perseverancia y se encuentra orientado al alcance de metas; a su vez, se muestran eficaces, alineados y enérgicos en función a sus tareas del trabajo, se denotan completamente idóneos para

responder eficientemente a las exigencias de su puesto en el que se desempeñan. Asimismo, Rosas et al., (2019), refiere que el engagement se evidencia cuando existe un buen rendimiento en sus funciones, con sus habilidades y competencias, por medio del desarrollo cognitivo, aptitudes físicas, emocionales, mismos que son expresados de manera positiva y con energía, incentivando al empeño e involucramiento con los deberes laborales, con fines de alcanzar objetivos.

Referente, al segundo objetivo específico identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023, se halló un nivel bajo con 46.88%, lo cual implica, que gran parte de los colaboradores no muestran suficiente interés por alcanzar las metas planteadas por su organización, presentan dificultades para concretizar tareas por desconocimiento o desinterés, la productividad baja puesto, que se refleja un rendimiento deficiente. Asimismo, Rivera y Yuca (2022) al ejecutar su investigación encontraron que un 57% posee un nivel bajo de desempeño, frente a ello precisaron que la baja productividad puede deberse a factores asociados al ambiente en el que se encuentran, la falta de incentivos y apoyo de sus compañeros o jefes. Para Snell y Bohlander (2016) consideran que el desempeño es el esfuerzo que tiene una persona para realizar sus actividades direccionadas a lograr un objetivo en un tiempo determinado, en el ámbito empresarial el desempeño es fundamental, ya que de él depende el crecimiento de la empresa; para conseguir ello es necesario que los directivos inviertan en capacitar al personal en sus habilidades blandas y duras, lo cual favorecerá a ambas partes. De igual modo, Frías (2018) señala que es la actitud que tiene el trabajador hacia las actividades asignadas en su puesto de trabajo, donde debe demostrar la capacidad y habilidades necesarias para cumplir con los requisitos establecidos, para ello deben recibir la formación necesaria que permita concretizar sus funciones.

Por otro lado, en lo que concierne al tercer objetivo específico analizar la relación entre las dimensiones de engagement y el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y

planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023, se obtuvo en la dimensión vigor un coeficiente positivo moderado ($Rho= 0.554$; $p>0.05$), es decir, el colaborador al presentar pocos índices de energía, no invierten el tiempo necesario para realizar sus funciones y no se muestran entusiasmados, puede repercutir en el rendimiento laboral. De igual manera, Delgado y Vivanco (2022), obtuvieron un coeficiente moderado positivo 0,718, lo cual explica, que los colaboradores al no realizar sus actividades de manera entusiasmada y no mostrar perseverancia ante los obstáculos tendrán a disminuir su nivel de rendimiento laboral. Ante ello, Carrillo (2020) indica que el vigor representa la percepción conductual y energética del engagement es acuñado al nivel de empeño y fortaleza mental demostrados por su desempeño en el ámbito laboral y su aporte en el mismo, es manifestado por medio de su dedicación y predisposición para ofrecer mayor contribución ante situaciones complicadas, lo cual favorece a un adecuado desenvolvimiento en el contexto laboral. De la misma manera, Agurto et al. (2020), hacen alusión que el vigor se expresa mediante la energía, interés por mejorar como profesional e involucrarse en los asuntos de la empresa.

Además, en la dimensión dedicación se obtuvo un coeficiente moderado positivo ($Rho= 0.686$; $p>0.05$), es decir, cuando los colaboradores no muestran empeño, entusiasmo o fervor al momento de ejecutar sus actividades, tiende a repercutir en el desenvolvimiento laboral. A su vez, Delgado y Vivanco (2022), en la dimensión dedicación alcanzaron un coeficiente positivo alto 0.814, lo cual implica, que cuando el trabajador no se siente parte de la entidad, no invierten tiempo de calidad para sus funciones, puede llegar a ocasionar deficiencia en sus actividades laborales, generando pérdidas para la empresa. La dedicación abarca el involucramiento en el trabajo, junto con la manifestación de significativo atribuido a la labor, a su vez de un sentimiento de entusiasmo e inspiración, para ello, debe identificarse, involucrarse, y mostrar orgullo e inspiración en las funciones de trabajo, considerando una actitud buena referente a la labor que realiza y hacia la organización, lo cual se evidencia en el compromiso y el alto nivel de motivación por aprender cosas nuevas, en el máximo desempeño en sus funciones (Carrillo, 2020). De igual manera Castro et al. (2022), infieren

que la dedicación se da cuando el colaborador muestra orgullo por la empresa a la pertenece, acepta los retos que afronta la organización y se involucra en apoyar a su concretización del mismo, debido a que muestra compromiso y lealtad.

Para finalizar, en la dimensión absorción se encontró un coeficiente moderado positivo ($Rho= 0.656$; $p>0.05$), esto explica, que cuando los colaboradores se encuentran en la jornada laboral perciben los horarios largos y abrumantes, llegando a repercutir en el rendimiento laboral. De igual modo, Delgado y Carrillo (2022), en su investigación obtuvieron un coeficiente positivo alto 0.823, es decir, al ejecutar funciones que no les satisface puede generar que den al abandono sus actividades, repercutiendo en el desenvolvimiento del empleado. Ante ello, Carrillo (2020) menciona que la absorción aborda la perspectiva cognitiva, en la que se caracteriza como el estado psicológico temporal, concerniente al trabajo, como una experiencia voluntaria con la percepción sobre el tiempo y la brevedad en la que se suscita, llegando a desvincularse de manera complicada. A su vez, Valenzuela y Villagas (2021), comentan que la absorción surge cuando el trabajador invierte un alto nivel de atención en sus actividades, es poco probable que se desconcentre, no muestre preocupación por el tiempo transcurrido, debido a que, su objetivo es brindar un trabajo de calidad.

3.3. Aporte de la investigación

3.3.1. Título

Estrategias de engagement para mejora del desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.

3.3.2. Introducción

El engagement según Rosas et al., (2019) es el estado emocional y mental del colaborador que lo señala e implica con su desempeño laboral en beneficio de la empresa, es diferenciado por aportar gran parte de la dedicación, esfuerzo y un buen rendimiento en sus funciones, con sus habilidades y competencias, por medio del desarrollo de sus cognitivas, aptitudes físicas, emocionales y mentales que son expresadas de forma positiva con fuerza y energía, y lo alienta a su empeño e involucramiento con sus deberes laborales, con fines de favorecer al logro y obtención de objetivos.

De igual manera, el engagement radica en como los colaboradores atraviesan su labor: como una experiencia estimulante y enérgica, que los alienta a desear invertir tiempo y dedicación (componente vigor); como una actividad significativa e impredecible (dedicación); y como una parte apasionada e interesante (absorción). Los trabajadores que perciben engagement en sus centros laborales se deduce que es un colaborador atraído (Carrillo, 2020).

Por ello, Mesurado y Laudadio (2019), señala que el engagement laboral es reconocido por la pasión y dedicación que poseen los colaboradores para así brindar lo mejor de sí mismos en la empresa y brindar un buen servicio al público. Esto alude a la aptitud y la capacidad de generar empeño en sus funciones, considerando en sus planes el velar por el futuro y éxito de la corporación. En síntesis, es la forma positiva en que el colaborador: piensa en la empresa; se muestra parte de la entidad y proactivo en función al logro de sus objetivos del mismo, para con el entorno de trabajo, clientes y otros que sean parte de la instancia.

En base a lo mencionado, se estima desarrollar un plan de engagement que mejore las capacidades, habilidades, trabajo en equipo e iniciativa en los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.

3.3.3. Justificación

Al conocer la problemática por la cual atraviesa la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, se considera oportuno proponer estrategias que ayuden a incrementar el vigor, dedicación, absorción y compromiso, con fines de que los colaboradores se identifiquen con la empresa, aporten al crecimiento, busquen la estabilidad, se muestren satisfechos y motivados; esto es necesario, puesto que en el engagement se encontró en un nivel bajo con 56.25%, esto explica, que la mayoría de trabajadores responden de manera negativa ante la empresa, es decir, no existe una conexión emocional de vínculo afectivo, no se involucran a fondo en las actividades de la organización; en vigor se encontró un nivel bajo con 50%, lo cual implica, que los trabajadores no son optimistas frente a los problemas o situaciones de tensión y no se esfuerzan por conseguir las metas planteadas; en dedicación se obtuvo que un 46.88% mantiene un nivel medio, es decir, tienden a no apoyar cuando surgen actividades extras, al momento de realizar sus tareas lo realizan de manera entusiasmada y al ejecutar sus tareas lo hacen con entusiasmo; y en absorción prevaleció un nivel bajo con 62.50%, lo cual explica, que los colaboradores al desarrollar sus funciones sienten largas y pesadas las horas de trabajo y no ejecutan de manera óptima sus tareas debido al desgaste emocional. De acuerdo, a los inconvenientes encontrados, se sugiere la presente propuesta con fines de incrementar los índices de engagement en los trabajadores. Cabe precisar la importancia de abordar el problema, debido a que si no se actúa ello puede ocasionar que siga bajando el desempeño de los trabajadores, se muestren insatisfechos, la productividad disminuya, no muestren persistencia ante las adversidades, trayendo consigo pérdidas a la empresa.

3.3.4. Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, mediante estrategias de engagement.

3.3.5. Objetivos específicos

Mejorar el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, a través del vigor.

Mejorar el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, a través de la dedicación.

Mejorar el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, a través de la absorción.

3.3.6. Descripción de la propuesta

Estrategia 1: Mejorar el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, a través del vigor

Cuando se ejecutó el diagnóstico en la empresa, se encontró que los trabajadores no muestran convicción, dedicación, optimismo, energía y predisposición para realizar sus actividades, ello afecta directamente a su rendimiento, puesto que complica el cumplimiento de objetivos personales y de la empresa. En tal sentido, se estima realizar actividades estratégicas que aporten a mejorar el empeño y motivación extrínseca e intrínseca en los trabajadores.

Acción 1: Análisis reflexivo: Con esta acción se busca conocer las necesidades, expectativas y sugerencias que tienen los colaboradores para con la empresa. Esta acción se realizará mediante sesiones o reuniones, donde los empleados puedan compartir ideas y sugerencias para mejorar la empresa en diferentes aspectos. El propósito es estimular la creatividad y generar soluciones innovadoras para la empresa y trabajador.

Acción 2: Lograr una cohesión en los trabajadores: Se busca generar una fuerza de los lazos sociales y emocionales que existen entre los miembros de un equipo o grupo de trabajo. Se llevará a cabo mediante de dinámicas de integración, cuyo propósito es que trabajadores se sienten conectados entre sí, comparten objetivos comunes y están comprometidos con el éxito del equipo.

Acción 3: Motivar a los colaboradores: Esta acción busca que todos los trabajadores se sientan motivados para realizar sus funciones asignadas. Se realizará mediante actividades recreativas y sesiones de coaching motivacional, cuyo propósito es crear un ambiente de trabajo motivador donde todos se sientan inspirados a dar lo mejor de sí mismos.

Acción 4: Brindar espacios de relajación mental y física: Se busca ofrecer espacios de relajación mental y física en el lugar de trabajo, el cual es una excelente manera de promover el bienestar de los empleados y mejorar su rendimiento. Se realizará mediante pautas activas, cuya finalidad es fomentar un ambiente de trabajo más equilibrado, saludable y productivo.

Tabla 14*Actividades de la primera estrategia*

Estrategia	Actividades	Acciones	Dirigido a	Sesiones	Tiempo	Costo	Periodicidad
Estrategia 1	Análisis reflexivo	Conocer las necesidades, expectativas y sugerencias que tienen los colaboradores para con la empresa	Colaboradores	Primera sesión	15 minutos		Semestral
	Lograr una cohesión en los trabajadores	Llevar a cabo dinámicas que fomenten la integración entre los colaboradores	Colaboradores y jefes de áreas	Segunda sesión	25 minutos	S/ 0.00	Trimestral
	Motivar a los colaboradores	Realizar actividades recreativas y sesiones de coaching motivacional orientadas a los trabajadores y jefes	Colaboradores y jefes de áreas	Tercera sesión	30 minutos		Trimestral
	Brindar espacios de relajación mental y física	Desarrollo de pausas activas dirigidas hacia los colaboradores y jefes	Colaboradores y jefes de áreas	Cuarta sesión	8 minutos		Mensual
Total del gasto						S/ 0.00	

Nota: Detalle de las actividades comprendidas en la estrategia uno.

Estrategia 2: Mejorar el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, a través de la dedicación

En la empresa Gomez SRL al recolectar datos sobre la problemática se obtuvo que a raíz de las disconformidades que presentan hacia la entidad y entorno, conlleva a que no se involucren a fondo con la empresa, no comparen los logros o pérdidas, desisten de involucrarse de las actividades extras que surjan, no les dedican el tiempo necesario a sus tareas cotidianas, no se muestran alineados a la empresa. Estos acontecimientos pueden llegar a perjudicar a la organización, debido a que puede haber salida de talentos, pérdida de egresos e ingresos, para ello, es necesario que se capacite al personal y brinde las herramientas necesarias con fines de crear un compromiso en cada uno.

Acción 1: Capacitar al personal: Con esta acción se busca potencializar los conocimientos del trabajador mediante capacitaciones que fomenten sus conocimientos en el rubro y el sentido de pertenencia. Se realizará las capacitaciones por áreas o perfiles de puesto, cuya finalidad es aumentar la productividad y promover el crecimiento profesional de los empleados.

Acción 2: Reforzar el sentido de pertenencia: Se va a crear un ambiente de trabajo positivo mejorando el sentido de pertinencia del trabajador. Dicha actividad se realizará mediante talleres, cuya finalidad es fomentar la lealtad hacia la empresa y aumentar la satisfacción laboral..

Acción 3: Reforzar la habilidad de liderazgo en los supervisores: Esta acción se realiza a fin de mejorar la habilidad de liderazgo en los supervisores. Se realizará mediante sesiones dentro de la empresa, cuya finalidad es promover un ambiente de trabajo positivo, aumentar la motivación de los empleados y mejorar el rendimiento del equipo.

Acción 4: Fomentar compromiso en los trabajadores: Con esta actividad se busca que el trabajador se sienta comprometido con el trabajo y organización. Se realizará mediante sesiones o talleres a para crear un ambiente laboral positivo y retener el talento.

Tabla 15*Actividades de la segunda estrategia*

Estrategia	Actividades	Acciones	Dirigido a	Sesiones	Tiempo	Costo	Periodicidad
Estrategia 2	Capacitar personal	al Brindar capacitaciones al personal en temas logísticos, auditoria y cultura organizacional	Colaboradores y jefes de áreas	Primera sesión	40 minutos	S/ 400.00	Trimestral
	Reforzar el sentido de pertenencia	Realizar dinámicas aludidas al sentido de pertenencia en los colaboradores	Colaboradores	Segunda sesión	30 minutos		Semestral
	Reforzar la habilidad de liderazgo en los supervisores	Reforzar el liderazgo de los supervisores de área a través de talleres	Gerentes y jefes de áreas	Tercera sesión	35 minutos	S/ 200.00	Trimestral
	Fomentar compromiso en los trabajadores	Informar a los trabajadores sobre los resultados de la empresa y los retos que afronta	Colaboradores	Cuarta sesión	20 minutos		Semestral
Total del gasto						S/ 600.00	

Nota: Detalle de las actividades comprendidas en la estrategia dos.

Estrategia 3: Mejorar el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, a través de la absorción

El ser humano pasa gran parte del tiempo en la empresa brindando sus servicios, dejando poco tiempo para la parte familiar y personal, si alguno de estos aspectos genera inquietud o preocupación, conllevará a que el colaborador se vea inestable en sus funciones, puesto que los problemas que tenga absorberán gran parte de su tiempo, por lo que no disfrutara estar en su trabajo, esto repercutirá en su estado emocional y por ende su nivel de productividad tendrá a disminuir.

Acción 1: Informar sobre el balance de vida: Se realiza para informar al trabajador las acciones que debe realizar para lograr un balance entre la vida laboral y personal. Se realizará mediante talleres de orientación, cuyo propósito es para promover su bienestar y mejorar su calidad de vida tanto dentro como fuera del trabajador.

Acción 2: Recompensar el esfuerzo de los trabajadores: Se realizará un taller que ayude a fomentar el reconocimiento del esfuerzo de cada trabajador. Se realizará mediante actividades de reconocimiento y premiación por el alcance de metas planteadas por áreas; dicha acción busca en el trabajador valorar su dedicación, motivarlos a alcanzar metas y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

Acción 3: Fomentar la transparencia y comunicación: Esta acción pretende fomentar la comunicación y la transparencia en la organización. Se llevará a cabo mediante talleres, con el fin de fomentar la confianza y la colaboración, y mejorar el rendimiento global de la empresa.

Acción 4: Brindar beneficios corporativos: Es una estrategia efectiva para atraer y retener talento, promover el bienestar de los empleados y mejorar la satisfacción laboral. Los colaboradores accederán a descuentos en los productos y servicios de la empresa, ayudara a que se sientan motivados.


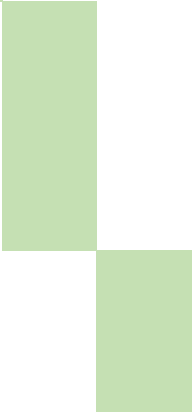
Tabla 16*Actividades de la tercera estrategia*

Estrategia	Actividades	Acciones	Dirigido a	Sesiones	Tiempo	Costo	Periodicidad
Estrategia 3	Informar sobre el balance de vida	Brindar estrategias a los colaboradores que les permita tener un balance entre la vida personal y laboral	Colaboradores	Primera sesión	20 minutos		Trimestral
	Recompensar el esfuerzo de los trabajadores	Desarrollar actividades de reconocimiento y premiación por el alcance de metas planteadas por áreas, fomentando el compromiso y productividad en los colaboradores	Colaboradores	Segunda sesión	25 minutos		Mensual
	Fomentar la transparencia y comunicación	Realizar talleres en el cual se busque una comunicación lineal y transparente entre los subordinados y jefes	Colaboradores y jefes de áreas	Tercera sesión	30 minutos	S/ 200.00	Mensual
	Brindar beneficios corporativos	Los colaboradores accederán a descuentos en los productos y servicios de la empresa	Colaboradores	Cuarta sesión	15 minutos		Mensual
Total del gasto						S/200 .00	

Nota: Detalle de las actividades comprendidas en la estrategia tres.

Tabla 17

Resumen de actividades y presupuesto

Resumen	Actividades	Ejecución (semanas)				Responsable	Tiempo	Costo	Presupuesto	Periodicidad
		S1	S2	S3	S4					
Incrementar el desempeño laboral a través del vigor	Análisis reflexivo					Especialista interno	35 minutos		S/70.00	Semestral
	Lograr una cohesión en los trabajadores					Especialista interno	45 minutos		S/300.00	Trimestral
	Motivar a los colaboradores					Especialista interno	35 minutos		S/470.00	Trimestral
	Brindar espacios de relajación mental y física					Especialista interno	40 minutos		S/320.00	Mensual
Mejorar la productividad por medio de la dedicación	Capacitar al personal				Especialista interno y externo	40 minutos	S/ 400.00	S/ 450.00	Trimestral	
	Reforzar el sentido de pertenencia	Especialista externo			30 minutos		S/ 150.00	Semestral		
	Reforzar la habilidad de liderazgo en los supervisores	Especialista interno			35 minutos	S/ 200.00	S/ 220.00	Trimestral		

	Fomentar compromiso en los trabajadores		Especialista interno	20 minutos		S/ 50.00	Mensual
	Brindar estrategias para un equilibrio entre la vida laboral y personal		Especialista interno	20 minutos		S/ 120.00	Trimestral
Incrementar el rendimiento laboral de los colaboradores por medio de la absorción	Recompensar el esfuerzo de los trabajadores		Especialista interno	25 minutos	S/ 200.00	S/ 320.00	Mensual
	Fomentar la transparencia y comunicación		Especialista interno	30 minutos		S/ 150.00	Mensual
	Brindar beneficios corporativos		Especialista interno	15 minutos		S/ 330.00	Mensual
Total					S/ 700.00	S/ 2950.00	

Nota: Detalle de las actividades comprendidas en la propuesta.

3.3.7. Relación costo beneficio

La empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL, para el período 2023 ha alcanzado un ingreso de S/. 30,000.00 en aproximación, y para el 2024 se espera lograr un incremento del 30%.

Tabla 18

Relación costo beneficio

Descripción	Detalle
Ingreso 2023	S/. 30,000.00
Ingreso 2024	S/. 9,000.00
Costo de propuesta	S/. 2,950.00
Incremento de los ingresos 30%	S/. 9,000.00
Relación B/C	S/. 2,950 / S/. 9,000.00
Relación B/C	3.2

Nota: Resultados del costo beneficio de la propuesta.

En base a los resultados obtenidos en la tabla anterior, el Costo/Beneficio es de 3.2, valor que está por encima de la unidad (1), es decir, la propuesta planteada es sostenible.

3.3.8. Financiamiento

Para el desarrollo de la propuesta se estima una inversión de S/2,900.00, el cual será financiado por los recursos económicos de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En cuanto a las variables se alcanzó una correlación de 0.673 con una significancia de 0.000; lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna; esto implica la existencia de una relación directa entre las variables, es decir, al tener un alto nivel de engagement prevalecerá un buen desempeño laboral en los colaboradores.

El engagement destacó un nivel bajo con 56.25%, lo cual explica que la mayoría de trabajadores responden de manera negativa ante la empresa, es decir, no muestran un adecuado compromiso hacia la empresa, no existe una conexión emocional de vínculo afectivo e incluso no se sienten involucrados con sus actividades asignadas.

En desempeño laboral prevaleció un nivel bajo con 46.88%, lo cual implica, que gran parte de los colaboradores no muestran interés por alcanzar los objetivos o metas planteadas por sus superiores, presentan dificultades para concretizar tareas por desconocimiento o desinterés y constantemente reinciden en errores sobre sus tareas.

Referente a la dimensión vigor se alcanzó un coeficiente positivo moderado ($Rho=0.554$; $p>0.05$), es decir, el colaborador no se muestra entusiasmado, por ende, puede repercutir en el rendimiento laboral; en dedicación se obtuvo un coeficiente moderado positivo ($Rho=0.686$; $p>0.05$), es decir, cuando los colaboradores no muestran empeño, tiende a repercutir en el desenvolvimiento laboral; y en absorción se halló un coeficiente moderado positivo ($Rho=0.656$; $p>0.05$), esto explica, que cuando los colaboradores se encuentran en la jornada laboral perciben los horarios largos y abrumantes, llegando a repercutir en el correcto desenvolvimiento de sus funciones. Por lo tanto, esto permitió aceptar la hipótesis alterna.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que el gerente general de la empresa Servicio de Pintura y Planchado Gomez SRL, implemente un plan de trabajo enfocado en el engagement, que contemple incentivos, actividades de integración y capacitación, dichas actividades se puede realizar mediante talleres; todo esto es con la finalidad de contribuir a incrementar el desempeño de los colaboradores, para que estos se comprometan con la organización y realicen su trabajo de manera óptima, lo cual se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Se sugiere al responsable del área de gestión del talento humano dinámicas de integración y motivación, retroalimentar, reconocer los logros de los colaboradores, involucrar al personal en las actividades de la empresa, fomentar el trabajo en equipo y apoyar el crecimiento profesional de los colaboradores; todo esto con la finalidad de fortalecer el compromiso de los colaboradores.

Al área de gestión del talento humano en conjunto con gerencia, fomentar un clima basado en confianza, comunicación e integración, fortalecer las competencias de los colaboradores por medio de capacitaciones sobre las necesidades de la empresa y talleres de habilidades blandas; esto ayudará a tener trabajadores competentes y mejorar su desempeño en las actividades asignadas.

Al gerente de la empresa Servicio de Pintura y Planchado Gomez SRL, garantizar que los jefes de área transmitan entusiasmo a los subordinados, motiven el logro de objetivos e inviertan tiempo en retroalimentación, con la finalidad de identificar deficiencias en el desempeño del trabajador y a través de ello se plantee acciones de mejora.

REFERENCIAS

- Acuña, Á., Mendoza, R., y Pons, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104-112. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232021000100104&script=sci_arttext
- Aguirre, M. (2021). *Nivel del Engagement en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.* [Tesis de grado, Universidad Católica de Guayaquil]: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16342/1/T-UCSG-POS-MAE-343.pdf>
- Agurto, K., Mogollón, F., y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400112&script=sci_arttext
- Alles, M. (2018). *Comportamiento Organizacional (Nueva Edición): Cómo lograr un cambio cultural a través de la Gestión por Competencias.* Argentina: Ediciones Granica.
- Bazán, H. (2022). *Engagement y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81479/Baz%c3%a1n_ZHJ_Chanam%c3%a9_GZG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bocanegra, J., y Jaramillo, D. (2020). *Mediación del engagement entre las prácticas organizacionales saludables y el desempeño laboral.* [Tesis de grado, Universidad de Colombia]: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/29886>
- Bolaños, A. (2022). *Engagement y desempeño laboral en el organismo de formalización de la propiedad, Lambayeque.* [Tesis de grado, universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93050>
- Bustamante, R., Gonzabay, P., y Peñafiel, N. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Carrillo, P. (2020). Análisis del Engagement laboral en profesionales de atención primaria en salud de la Provincia de Santa Elena-Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(40), 77-89. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072020000300077&script=sci_arttext

- Carrion, F. (2023). *Desempeño laboral y cumplimiento de objetivos en una empresa de México*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma Querétado]: <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/7142/1/R1001354.PDF>
- Castro, L., Medina, C., y Arismendy, D. (2022). El constructo del engagement en Colombia: una revisión teórica. *Ciencia y Academia*, 1(1), 1-12. <https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/CYA/article/view/4489>
- Claros, A., y Fandiño, C. (2022). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA*. [Tesis de grado, Universidad de España]: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3026>
- CONCYTEC. (2018). *Investigación básica*. <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>
- Córdova, I. (2019). *Instrumentos de investigación (1ra ed.)*. Perú: Editorial San Marcos.
- De Los Santos, O. (2022). *Engagement y motivación laboral en los colaboradores de una empresa del sector automotriz en Chiclayo*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122320/Delossantos_POV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, V., y Viviana, S. (2022). *Engagement y desempeño laboral en Tiendas Efe de la ciudad de Chiclayo, 2022*. [Tesis de grado, universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103914>
- Dolores, E., Salazar, J., y Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26), 1-12. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672023000100139
- Falla, D., Gómez, C., y del Pino, C. (2022). Compromiso en la formación docente como impulsor de actitudes inclusivas. *Educación XX1*, 25(1), 251-271. <https://www.redalyc.org/journal/706/70671774010/70671774010.pdf>
- Frías, P. (2018). *Selección de personas*. México: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Gallegos, E. (2023). *Engagement y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital nivel III-I. de LIMA 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113212/Gallegos_CEM_J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gamarra, G., y Rivera, T. (2018). *Estadística e investigación con aplicación del SPSS (1ra. ed.)*. Perú: Editorial San Marcos.
- Gonzales, N. (2022). *Desempeño laboral en la empresa Gigantografías Fortín Colors, Chiclayo 2019*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5741>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación (6ta ed)*. México: McGrawHill Education.
- Hordos, L. (2018). *What is the Definition of Job Performance?* <https://bizfluent.com/>
- Hoyos, O. (2022). *Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina técnica e informática del INEI, Sede Central, Lima - 2022*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2254/Hoyos%20Tapia%2c%20Omayra%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huilla, J., y Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1(2), 6057-6073. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165>
- Klahn, B., y Male, T. (2022). Toxic leadership and academics' work engagement in higher education: A cross-sectional study from Chile. *Educational Management Administration & Leadership*, 1(2), 1-12. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/17411432221084474>
- López, K. (2022). *Engagement y desempeño laboral de los colaboradores del área de beneficios de la empresa Pacífico Seguros, San Isidro - 2022*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]: https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2151/12-29-2022_121049240_LopezValverdeKimberlyAraceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, E., y Pérez, C. (2022). *Engagement y desempeño laboral en la empresa distribuidora Megatri S.A.C, Tarapoto, 2022*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114123/Mendoza_AET-Perez_GCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Merino, C., Reyes, I., y Luna, K. (2022). Validación en trabajadores peruanos de la versión ultra reducida del Utrech Work Engagement. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 25(1), 25-33. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000100025&script=sci_arttext&lng=pt

- Mesurado, B., y Laudadio, J. (2019). Experiencia profesional, capital psicológico y engagement: Su relación con el burnout en docentes universitarios. *Propósitos y representaciones*, 7(3), 12-26. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300002&script=sci_abstract&lng=en
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Ponce, M., Bueno, E., y Alay, J. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635242>
- Rivera, C., y Yuca, L. (2022). *Engagement y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ladrillos Muralla S.R.L. Cusco, 2022*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99716/Rivera_PCN-Yuca_PLM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosas, E., Amaya, D., Oviedo, A., y Rivera, S. (2019). Engagement laboral en el personal de enfermería: el caso de un hospital público de segundo nivel. NURE investigación. *Revista Científica de enfermería*, 1(1), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7135603>
- Sanabria, J., Silveira, Y., y Cortina, M. (2022). Análisis de la actividad física en el desempeño laboral de ejecutivos organizacionales. *Revista empresarial*, 1(1), 1-12. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/entities/publication/61259d67-b1c2-472e-aff7-44aec1864b46>
- Santos, H. (2021). Liderança Autêntica Como Fator Determinante No Engagement e Burnout Dos Colaboradores (Doctoral dissertation. *Instituto Politécnico do Porto (Portugal)*, 1(1), 1-12. <https://www.proquest.com/openview/a9862ad348426db1df62d3261e452db4/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Snell, S., y Bohlander, . (2016). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Cengage Learning.
- Valenzuela, R., y Villagas, V. (2021). *Engagement y su relación con la Adicción al Trabajo durante el año 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Guayaquil]: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19044/1/T-UCSG-POS-MGTH-9.pdf>

- Valladolid, I. (2022). Competencias digitales para el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3251-3268. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2831>
- Vasquez, V. (2022). Bernedo Ramos, K. M., & Vasquez Flores, M. Z. (2022). *Relación entre el desempeño laboral y eficacia organizacional en una empresa aseguradora, Arequipa, 2022*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3371846>
- Veloso, V., Moreira, R., Konda, K., y Hoagland, B. (2022). Compromiso a largo plazo con la PrEP entre HSH y TGW en América Latina: el estudio ImPrEP. *Educación*, 1(1), 1-12. https://www.croiconference.org/wp-content/uploads/sites/2/posters/2022/CROI2022_Poster_838.pdf

ANEXOS

ANEXO N.º 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE
¿Existe relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	H1: Existe relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	VI: Engagement
PROBLEMA ESPECIFICO ¿Cómo es el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023?	OBJETIVOS ESPECIFICO Identificar el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	H0: No existe relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023 .	VD: Desempeño laboral
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023?	Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023		
¿Existe relación entre las dimensiones de engagement y el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023?	Analizar la relación entre las dimensiones de engagement y el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.		

ANEXO N.º 02: Cuestionarios

Objetivo: Apreciado participante, el cuestionario que se muestra a continuación, tiene como objetivo recolectar información sobre el engagement y el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gómez SRL., por tal motivo necesitamos contar con su participación para responder a cada uno de las preguntas marcando con un “X” la alternativa que a usted mejor le parezca.

Sexo: Masculino () Femenino ()		Edad:				
1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo						
Nº	Ítems	TA	A	I	D	TD
	Engagement	5	4	3	2	1
	Vigor					
1	¿Cuándo estoy en mi puesto de trabajo me siento lleno de energía?					
2	¿Continúo trabajando, incluso cuando las cosas no van bien?					
3	¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo?					
4	¿Soy muy constante en el desempeño de mis labores?					
5	¿Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades de trabajo?					
	Dedicación					
6	¿Siento que mi trabajo está lleno de retos?					
7	¿Mi trabajo me inspira a seguir adelante?					
8	¿Me siento motivado con mi trabajo?					
9	¿Me siento orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo?					
10	¿Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito para la empresa?					
	Absorción					
11	¿Cuándo estoy trabajando, olvido todo lo que pasa a mi alrededor?					
12	¿Siento que el tiempo vuela cuando estoy en el trabajo?					
13	¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?					
14	¿Estoy involucrado en mi trabajo?					
15	¿Soy feliz estando concentrado en mi trabajo?					
	Desempeño laboral					
	Conocimiento del trabajo					
16	¿Tengo los conocimientos necesarios para realizar las actividades de mi área de trabajo?					
17	¿Las políticas y procedimientos de la empresa me permiten asumir responsabilidades correctamente?					
18	¿Utilizó técnicas para organizar mis actividades dentro de mi área de trabajo?					
	Habilidades interpersonales					
19	¿Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son las adecuadas?					

20	¿La comunicación entre compañeros y jefes de trabajo es la adecuada?					
21	¿Demuestro empatía en mi área de trabajo?					
	Trabajo en equipo					
22	¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?					
23	¿Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones?					
24	¿Toma en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo?					
	Iniciativa					
25	¿Desarrolla sus tareas sin esperar las indicaciones de su jefe de trabajo?					
26	¿Trabaja con una supervisión mínima y cumple las tareas asignadas por su jefe?					

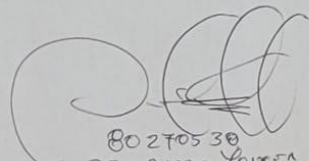
ANEXO N.º 03: Validez de los cuestionarios

NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José García Poveda
PROFESIÓN		Lic. Administración
ESPECIALIDAD		Talento Humano
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		16 años
CARGO		Coordinador Talento Humano
ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL CHICLAYO, 2023		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	Gomez Olano Wendy	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Identificar el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	
	Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	
	Analizar la relación entre las dimensiones de engagement y el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Preguntas:	
ENGAGEMENT	
VIGOR	
1. ¿Cuándo estoy en mi puesto de trabajo me siento lleno de energía?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
2. ¿Continúo trabajando, incluso cuando las cosas no van bien?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
3. ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo?	TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
4. ¿Soy muy constante en el desempeño de mis labores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
5. ¿Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
DEDICACIÓN	
6. ¿Siento que mi trabajo está lleno de retos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
7. ¿Mi trabajo me inspira a seguir adelante?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
8. ¿Me siento motivado con mi trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
9. ¿Me siento orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo?	
10. ¿Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito para la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
ABSORCIÓN	
11. ¿Cuándo estoy trabajando, olvido todo lo que pasa a mi alrededor?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
12. ¿Siento que el tiempo vuela cuando estoy en el trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:

13. ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿Estoy involucrado en mi trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
15. ¿Soy feliz estando concentrado en mi trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL	
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	
16. ¿Tengo los conocimientos necesarios para realizar las actividades de mi área de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
17. ¿Las políticas y procedimientos de la empresa me permiten asumir responsabilidades correctamente?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Utilizó técnicas para organizar mis actividades dentro de mi área de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
HABILIDADES INTERPERSONALES	
19. ¿Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son las adecuadas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
20. ¿La comunicación entre compañeros y jefes de trabajo es la adecuada?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
21. ¿Demuestro empatía en mi área de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
TRABAJO EN EQUIPO	
22. ¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
23. ¿Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:

24. ¿Toma en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
INICIATIVA	
25. ¿Desarrolla sus tareas sin esperar las indicaciones de su jefe de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Trabaja con una supervisión mínima y cumple las tareas asignadas por su jefe?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	

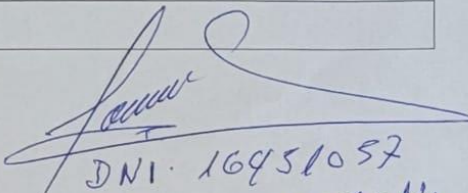

 80270530
 DR. CARLOS LOPEZ A. Abolmuro.

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Quesimo mego ruñez</i>
PROFESIÓN		<i>Licenciado en Administración</i>
ESPECIALIDAD		<i>MBA</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		<i>14 años</i>
CARGO		<i>D.T.C</i>
ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL CHICLAYO, 2023		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	Gomez Olano Wendy	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Identificar el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	
	Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	
	Analizar la relación entre las dimensiones de engagement y el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Preguntas:	
ENGAGEMENT	
VIGOR	
1. ¿Cuándo estoy en mi puesto de trabajo me siento lleno de energía?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
2. ¿Continúo trabajando, incluso cuando las cosas no van bien?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
3. ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿Soy muy constante en el desempeño de mis labores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
5. ¿Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
DEDICACIÓN	
6. ¿Siento que mi trabajo está lleno de retos?	TA() TD() SUGERENCIAS:
7. ¿Mi trabajo me inspira a seguir adelante?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Me siento motivado con mi trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
9. ¿Me siento orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo?	
10. ¿Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito para la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
ABSORCIÓN	
11. ¿Cuándo estoy trabajando, olvido todo lo que pasa a mi alrededor?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿Siento que el tiempo vuela cuando estoy en el trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS:

13. ¿Me "dejo llevar" por mi trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿Estoy involucrado en mi trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
15. ¿Soy feliz estando concentrado en mi trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL	
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	
16. ¿Tengo los conocimientos necesarios para realizar las actividades de mi área de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
17. ¿Las políticas y procedimientos de la empresa me permiten asumir responsabilidades correctamente?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Utilizó técnicas para organizar mis actividades dentro de mi área de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
HABILIDADES INTERPERSONALES	
19. ¿Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son las adecuadas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
20. ¿La comunicación entre compañeros y jefes de trabajo es la adecuada?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
21. ¿Demuestro empatía en mi área de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
TRABAJO EN EQUIPO	
22. ¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
23. ¿Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:

24. ¿Toma en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
INICIATIVA	
25. ¿Desarrolla sus tareas sin esperar las indicaciones de su jefe de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Trabaja con una supervisión mínima y cumple las tareas asignadas por su jefe?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	


 DNI. 16951057
 Dr. Osesimo mego N.

NOMBRE DEL JUEZ		Jorge Luis Diaz Samamé
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	16
	CARGO	Auditor
ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL CHICLAYO, 2023		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	Gomez Olano Wendy	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Identificar el nivel de engagement de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	
	Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023	
Analizar la relación entre las dimensiones de engagement y el desempeño laboral en la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Preguntas:	
ENGAGEMENT	
VIGOR	
1. ¿Cuándo estoy en mi puesto de trabajo me siento lleno de energía?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
2. ¿Continúo trabajando, incluso cuando las cosas no van bien?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
3. ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
4. ¿Soy muy constante en el desempeño de mis labores?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
5. ¿Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
DEDICACIÓN	
6. ¿Siento que mi trabajo está lleno de retos?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
7. ¿Mi trabajo me inspira a seguir adelante?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿Me siento motivado con mi trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
9. ¿Me siento orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo?	
10. ¿Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito para la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
ABSORCIÓN	
11. ¿Cuándo estoy trabajando, olvido todo lo que pasa a mi alrededor?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿Siento que el tiempo vuela cuando estoy en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:

13. ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿Estoy involucrado en mi trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
15. ¿Soy feliz estando concentrado en mi trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
DESEMPEÑO LABORAL	
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	
16. ¿Tengo los conocimientos necesarios para realizar las actividades de mi área de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
17. ¿Las políticas y procedimientos de la empresa me permiten asumir responsabilidades correctamente?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Utilizó técnicas para organizar mis actividades dentro de mi área de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
HABILIDADES INTERPERSONALES	
19. ¿Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son las adecuadas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
20. ¿La comunicación entre compañeros y jefes de trabajo es la adecuada?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
21. ¿Demuestro empatía en mi área de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
TRABAJO EN EQUIPO	
22. ¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
23. ¿Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:

24. ¿Toma en cuenta la opinión de sus compañeros de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
INICIATIVA	
25. ¿Desarrolla sus tareas sin esperar las indicaciones de su jefe de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
26. ¿Trabaja con una supervisión mínima y cumple las tareas asignadas por su jefe?	TA(x) TD() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	
COMENTARIO GENERALES	Apto para su aplicación
OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO
DNI: 16751918

ANEXO N.º 04: Autorización de recopilación de información



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Pimentel, 21 de febrero del 2024

José Alberto Gomez Castillo
Administrador/ Gerente General
Empresa Servicio de Pintura y Planchado Gomez SRL

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo y pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, con el título "ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL CHICLAYO, 2023 ." en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de los estudiantes:

- GOMEZ OLANO WENDY DNI: 75007148

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin de que nuestra alumna no tenga inconveniente y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente

SERVICIO DE PLANCHADO Y PINTURA
"GÓMEZ"
DE: GÓMEZ CASTILLO JOSÉ ALBERTO

 **Dra. CARLA ANGELICA REYES REYES**
Directora
Escuela Profesional de Administración
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ANEXO N.º 05: Autorización de la empresa

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Chiclayo, 23 de febrero del 2024

Quién suscribe:

Sr. José Alberto Gómez Castillo.

Gerente General - **SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL**

Autoriza: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **“ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL CHICLAYO, 2023.”**

Por el presente, el que suscribe, José Alberto Gómez Castillo, Gerente General de Servicio de Pintura y Planchado Gómez S.R.L, AUTORIZO a la alumna Wendy Gómez Olano, identificado con DNI N°75007148, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, y autor del trabajo de investigación denominado: **“ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL CHICLAYO, 2023.”**, al uso de dicha información para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de Licenciatura, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,


SERVICIO DE PLANCHADO Y PINTURA
“GÓMEZ”
DE: GÓMEZ CASTILLO JOSÉ ALBERTO

ANEXO N.º 06: Resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0466-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 26 de setiembre de 2023.

VISTO:

El Oficio N°0257-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de setiembre de 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 26/09/2023, donde solicita la actualización de Proyecto de Tesis, por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, la actualización del Proyecto de Tesis, de la egresada de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	GOMEZ OLANO WENDY	ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO DE PINTURA Y PLANCHADO GOMEZ SRL CHICLAYO, 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc: Escuela, Archivo

ANEXO N.º 07: Formato T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1_PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 01 de junio del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:


Gomez Olano Wendy con DNI 75007148

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada:

Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gomez SRL Chiclayo, 2023 presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

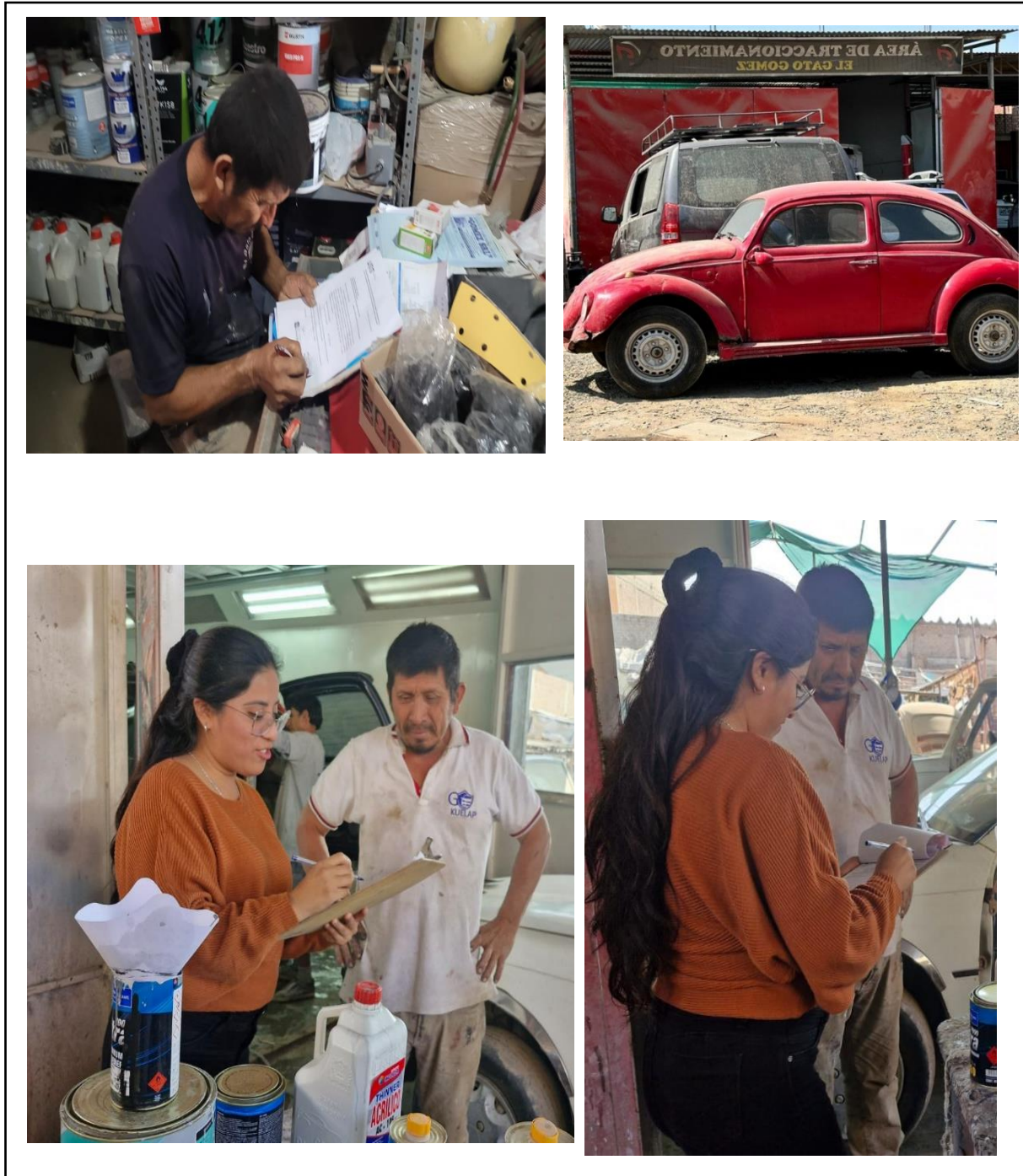
De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Gomez Olano Wendy	75007148	

ANEXO N.º 08: Aplicación de cuestionarios

Figura 10

Evidencias fotográficas



ANEXO N.º 09: Reporte de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gom

AUTOR

Wendy Gomez Olano

RECUESTO DE PALABRAS

12388 Words

RECUESTO DE CARACTERES

68598 Characters

RECUESTO DE PÁGINAS

56 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

288.1KB

FECHA DE ENTREGA

May 29, 2024 9:40 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 29, 2024 9:41 AM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO N.º 10: Acta de originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	92 de 95

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de pintura y planchado Gómez SRL Chiclayo, 2023**, elaborado por el estudiante(s) **Gómez Olano Wendy**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **10%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 04 de junio de 2024.



Dr. García Yovera Abraham José

ANEXO N.º 11: Confiabilidad del Cuestionario engagement

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	15

Fuente: Autoría propia

Con respecto, al cuestionario de engagement se alcanzó una confiabilidad alta 0.92, es decir el instrumento muestra consistencia para ser aplicado.

ANEXO N.º 12: Confiabilidad del Cuestionario Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	11

Fuente: Autoría propia

Con respecto, al cuestionario de desempeño laboral se obtuvo una confiabilidad alta .977, lo cual implica, que el instrumento evidencia consistencia y puede ser aplicado.