



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Engagement laboral y su influencia en la productividad de los
colaboradores de CMAC Sullana - agencia Arequipa, Arequipa
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Delgado Choque, Dayana Leonor (ORCID: 0000-0001-5354-0471)

Escobedo Alvarez, Jennifer Amalia (ORCID: 0000-0002-3002-0139)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham Jose (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado en primer lugar a DIOS, por haberme permitido culminar este trabajo favorablemente, a mi familia que con su gran apoyo moral me permitieron alcanzar este nuevo logro en mi vida profesional.

Agradecimiento

Manifestamos profunda gratitud a Caja Sullana Ag. Arequipa y a sus colaboradores que participaron en esta investigación ya que amablemente nos brindaron la información requerida.

Es evidente, que al tener la guía y orientación de profesionales en la materia obtendremos como resultado una importante investigación.

Por ello, mi más sincero agradecimiento a nuestro asesor, Dr. García Yovera Abraham José, por su apoyo profesional en el desarrollo del presente trabajo de tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	18
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS	29

Índice de Tablas

Tabla 1 Relación Engagement y Productividad	14
Tabla 2 Relación Vigor y Eficiencia.....	15
Tabla 3 Relación Dedicación y Eficiencia	16
Tabla 4 Relación Absorción y Sinergia	17
Tabla 5 Variable Engagement Laboral.....	29
Tabla 6 Variable Productividad	29
Tabla 7 Matriz de Consistencia.....	30
Tabla 8 Base de Resultados	41

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: establecer la relación del Engagement laboral y la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021; el tipo de investigación fue básica, descriptiva, correlacional no experimental, de corte transversal, analizando el Engagement en sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción, así mismo el análisis de la productividad bajo las dimensiones; eficiencia, eficacia y sinergia.

La población y muestra estuvo conformada por 37. Para el procedimiento de recolección de datos se usó el análisis exploratorio en los colaboradores del área de operaciones, para evaluar las variables Engagement y productividad se estructuró un cuestionario de 34 interrogantes de acuerdo a la escala de Likert. Para el procedimiento de datos se usó el programa SPSS versión 25, así mismo la medición de las variables demostraron la correlación directa, aceptando las hipótesis propuestas y el logro de todos los objetivos, concluyendo que el Engagement de los colaboradores tiene una relación alta de manera significativa y directa con la productividad de un 0.639 de correlación, mejorando sustancialmente su eficiencia, eficacia y sinergia. Los colaboradores con altos niveles de Engagement, son los que tienden a tener mayores niveles de productividad.

Palabras clave: Engagement laboral, productividad, colaboradores

ABSTRACT

The objective of the research is: to establish the relationship between Labor Engagement and the productivity of the collaborators of CMAC Sullana Ag. Arequipa - 2021; The type of research is basic, descriptive, non-experimental correlational, cross-sectional, analyzing Engagement in its dimensions of vigor, dedication and absorption, as well as the analysis of productivity under the dimensions; efficiency, effectiveness and synergy.

The population and sample consisted of 37. For the data collection procedure, the exploratory analysis was used in the collaborators of the operations area, to evaluate the variables Engagement and productivity, a questionnaire of 34 questions was structured according to the Likert scale. For the data procedure, the SPSS version 25 program was used, likewise the measurement of the variables showed the direct correlation, accepting the proposed hypotheses and the achievement of all the objectives, concluding that the Engagement of the collaborators has a high relationship in a way significant and direct with the productivity of a 0.639 correlation, substantially improving its efficiency, effectiveness and synergy. Employees with high levels of Engagement are those who tend to have higher levels of productivity.

Keywords: Work engagement, productivity, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los colaboradores han adquirido un rol más importante dentro de toda organización, donde las empresas han relacionado su rentabilidad con el nivel de productividad, nivel de compromiso y el nivel de fidelidad de cada colaborador, comprendiendo la importancia de la captación e interacción en los colaboradores logrando una relación estable y de larga duración, con el objetivo de caminar hacia una misma dirección enfocado al Engagement laboral.

Agurto, Mogollón y Castillo (2020) Las organizaciones deben precisar que el Engagement laboral va de la mano de la actitud del individuo ya que este si no se siente cómodo con la organización provoca en él un desvinculo; adicionalmente genera rechazo y un trabajo mediocre que afecta a la organización.

Lupano, De la Iglesia, Castro y Fernández (2017) Su estudio valida el nivel de work engagement, implicado en una presencia psicológica que emplea la dedicación, la absorción y vigor llevada a las tareas laborales mediante análisis factoriales con variables del individuo y de la organización. Observó diferentes niveles de engagement según la edad y el cargo que ocupa la persona.

López Y Chiclana (2017) El Engagement se ha implementado en todas las organizaciones para obtener una mayor participación de los colaboradores en la productividad, Relacionando los diversos factores del colaborador no solo en sus habilidades para cumplir sus funciones sino también en su mentalidad, para ello se enfoca en un concepto de engagement para construir un verdadero compromiso del colaborador.

Fontalvo, De La Hoz y Morelos (2017) Dentro de su investigación de la productividad y el mejoramiento Organizacional se indica, que la productividad es eficiencia de las operaciones y para poder medir ello, en relación de gestión de calidad y costos se encuentra el factor más importante de capital humano ya que en ellos inicia y finaliza las operaciones que realiza la organización para lograr las metas propuestas.

Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) la productividad es una ejecución de toma de decisiones de varios niveles en la organización como el capital humano, la

tecnología, uniendo de forma óptima o armoniosa los recursos para la realización de los objetivos trazados por la organización.

Aroche (2018) la productividad es la relación del producto y las cantidades de los recursos que se emplean en los procesos de producción, esta relación está determinada por la tecnología que se emplea en los procesos, así como las condiciones en las que estos ocurren.

En referencia a nuestra investigación la cual se desarrolló en CMAC Sullana de la Ag. Arequipa ubicado en calle moral 101 con Jerusalén en el centro histórico, cuenta con 37 colaboradores, es una entidad microfinanciera que ofrece productos de créditos, ahorros y el servicio tecnológico-financiero regulada por la SBS, CMAC Sullana está obteniendo un mayor crecimiento en los últimos años, por lo que busca obtener más posicionamiento, encontrando la fuente de ingresos en la colocación de créditos, la venta de seguros, venta de SOAT, cuentas recaudadoras, pagos de servicios y otros, lo que genera una mayor exigencia al colaborador para lograr las metas establecidas mensualmente. Al observar que la agencia de Arequipa no logra cumplir con las metas establecidas la gerencia mostro preocupación, logrando identificar que los algunos colaboradores no se sienten identificados ni comprometidos con la organización a pesar que se realizan inducciones, programas de vinculación y encuestas, percibiendo un bajo nivel de motivación en el desarrollo de sus funciones laborales, emociones negativas frente al trabajo.

De proseguir con la problemática las consecuencias serían ineficiencia en las labores, baja rentabilidad, disminución en la productividad y mayor intención de abandono del trabajo. Por ello la investigación busca relacionar el Engagement laboral y la productividad de los colaboradores.

Ante la realidad se formula a continuación el problema de investigación: ¿Existe relación entre el Engagement laboral y la productividad de los colaboradores en CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021?, Adicionalmente se planteó los problemas específicos, ¿Cómo se relaciona el vigor y la eficiencia en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021?; ¿Cómo la dedicación tiene relación con la eficacia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021? Y ¿Cómo la absorción tiene relación con la sinergia en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021?

La investigación se justifica a nivel práctico, obteniendo estas evidencias objetivas y específicas sobre el estudio de las variables servirá a los encargados de CMAC Sullana Ag. Arequipa para el desarrollo de planes de mejora continua para incrementar la productividad y el modo de laborar de los colaboradores.

Asimismo a nivel teórico, al no existir estudios que correlacionen las variables de estudio, es ampliada el conocimiento de la variable, de esta manera cubre un sustancial vacío sobre las variables de investigación y a nivel metodológico, debido que la presente investigación sirve como referencias o antecedentes a futuras investigaciones en torno a las variables, aplicado en otras poblaciones más amplias o con mayores problemas, o que se desarrollen estudios con otros diseños de investigación donde se aplique las variables del engagement con la finalidad de medir cuanto influye en la productividad.

Así también se planteó como objetivo general: Establecer la relación de Engagement laboral y la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana – Ag. Arequipa – 2021. Y los objetivos específicos: Determinar la relación del vigor y la eficiencia en los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021; Determinar como la dedicación se relaciona con la eficacia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021; Determinar como la absorción se relaciona en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021.

Así mismo se planteó la siguiente hipótesis general: Si existe relación entre el Engagement laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021; así como también, No existe relación entre el Engagement laboral y la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa– 2021. Siendo las hipótesis específicas: Si existe relación entre el vigor y la eficiencia en los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021; así como, No existe relación entre el vigor y la eficiencia en los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021; La dedicación si afecta la eficacia en los colaboradores de CMAC Sullana – Ag. Arequipa – 2021; así como, La dedicación no afecta la eficacia en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021; La absorción si tiene relación en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021; así como, La absorción no tiene relación en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana – Ag. Arequipa – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Córdoba (2015) en su tesis “Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”, Guatemala, con el objetivo de identificar los niveles de engagement en un grupo de trabajadores de una industria de detergentes ubicado en Escuintla. Siendo la investigación de tipo descriptiva con una muestra aleatoria simple de 69 colaboradores para la recolección de los datos interpretados en un rango de edades de 18 a 45 años de ambos sexos utilizando el cuestionario de UWES que consta de 17 items con una escala tipo Likert, la cual calcula el vigor, dedicación y absorción que los colaboradores puedan tener con la organización, obteniendo como resultados niveles altos de compromiso y fidelidad a su trabajo y con la organización, los resultados de la investigación concluyen que los colaboradores cuentan con un alto nivel de engagement, siendo colaboradores comprometidos en su trabajo y hacia sus funciones que desempeñan diariamente.

Ancin (2019) en su tesis “La incidencia del Engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso efectivo del colaborador”, Argentina. Donde el objetivo es sostener el impacto del Engagement del supervisor y de la satisfacción comunicativa del colaborador en el compromiso efectivo del colaborador. Siendo el diseño de la investigación cuantitativo de tipo confirmatorio y la estrategia metodológica de análisis multinivel y de contenido textual para la recolección de datos. Teniendo como resultado nuevas categorías en el estudio de la satisfacción con la comunicación, la estructura organizacional y el tono de la comunicación como principal aporte. Luego de realizar la investigación se concluyó que existe relación entre satisfacción con la comunidad y el compromiso efectivo de los colaboradores donde el Engagement del supervisor denota de manera significativa en el compromiso del colaborador.

Ramirez & Parra (2020) con su investigación “Los factores que determinan el Engagement laboral de los millennials en Colombia”. Colombia, con el objetivo de explorar los factores que determinan el Engagement laboral de los millenials en Colombia. Siendo una investigación de tipo cuantitativa de corte transversal teniendo una población de colombianos entre 18 a 36 años que se encuentran laborando y una muestra de 130 personas utilizando una encuesta vía online con un periodo de recolección de 3 meses para la recolección de datos. Finalmente,

luego de realizar la investigación se concluye que los factores que conducen a un mayor Engagement de los millennials en el lugar de trabajo son satisfacción, remuneración y empoderamiento comprobando que para reducir la rotación laboral e incrementar la intención de permanencia en el trabajo es importante aplicar los factores para los trabajadores para generar mayores resultados.

Espinosa (2017) con su tesis “El Engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios”, Perú. Cuyo objetivo es determinar si el Engagement laboral tiene un impacto positivo en la productividad de los empleados de una empresa de servicios. Siendo una investigación de tipo descriptivo correlacional midiendo el grado de relación entre las dos variables tomando 425 muestras de diferentes centros de operación a través de encuestas físicas presentada a los trabajadores para la recolección de datos. Luego de realizar la investigación se deduce que el Engagement laboral impacta positivamente en la productividad de cada trabajador, donde a mayor nivel de Engagement en los trabajadores mayor productividad, crecimiento económico y rentabilidad para la empresa, proponiendo propuestas para el desarrollo e incremento del Engagement en los trabajadores

Grados (2018) con su tesis “El Engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018”. Perú. Cuyo objetivo es determinar el impacto que genera la ejecución del Engagement en las actividades diarias que realizan las empleadas dentro de sus labores como personal administrativo en una institución educativa superior privada. Siendo una investigación de tipo cualitativo descriptivo correlacional – causal no experimental transversal en el personal administrativo de la institución superior privada de lima norte para la recolección de datos. Teniendo como resultados que medida emplear para el desarrollo del Engagement en la organización midiendo el desempeño laboral de sus empleados Luego de realizar la investigación se concluyó que para las empresas contar con empleados con un nivel positivo en Engagement genera mayores posibilidades para la contribución a la organización y un mayor desempeño laboral.

Valladares (2020) con su investigación. “Relación del Engagement y la productividad en los colaboradores del área de logística, empresa Backus S.A.A.-

Talara 2019". Teniendo como Objetivo determinar la relación del Engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A – Talara 2019. Siendo una investigación de tipo no experimental no descriptivo con corte transversal teniendo como población 30 colaboradores de ambos sexos utilizando instrumentos de medición conformado de 37 para la recolección de datos. Luego de realizar la investigación se concluyó que el Engagement tiene un gran impacto positivo en la productividad de cada colaborador del área de logística de la empresa Backus S.A.A. es decir a mayor nivel de Engagement en los colaboradores mayor será los resultados en la productividad, teniendo como consecuencia un incremento económico y mayor rentabilidad de la empresa.

Y por último en un ambiente local Salazar y Panca (2018) en su investigación "El Engagement laboral como un aliado estratégico en la gestión de recursos humanos en los colaboradores de Femaco S. R. L. Arequipa – 2018". Perú. Con el objetivo de analizar como incide el Engagement Laboral en la Gestión de Recursos Humanos en los colaboradores de la empresa FEMACO S.R.L, Arequipa – 2018". Siendo una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo -correlacional utilizando el cuestionario de Utrecht Word Engagement Scale (UWES) compuesta por 17 items para la recolección de datos. Luego de realizar la investigación se concluyó que en la empresa FEMACO los colaboradores tienen poca voluntad en el desarrollo de sus funciones laborales falta de compromiso y entusiasmo con la empresa, por lo tanto, es necesario intervenir de manera positiva en los trabajadores con los niveles bajos para evitar problemas en la productividad y las utilidades de la empresa.

Morriberon (2019) en su investigación "Relación del engagement y motivación laboral en una entidad del rubro financiero. Arequipa, 2019". Perú, con el objetivo de relacionar en engagement y la motivación laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Arequipa al 2019. Siendo una investigación de tipo descriptivo correlacional, que mide el grado de relación de las variables tomando una población de 50 personas de ambos sexos trabajadores de la empresa, según la planilla para la recolección de datos. Teniendo como resultados favorables en sus indicadores que son vigor, dedicación, absorción, motivación según a la

encuesta aplicada en los trabajadores, luego de realizar la investigación se concluye que la motivación y el engagement, si tienen una relación positiva, moderada y significativa esto quiere decir que, a mayor motivación en los trabajadores, mayor nivel de engagement, sintiéndose con energía al momento de desarrollar sus funciones laborales de cada día.

Marroquín (2019) con su tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de transporte libertad S.A.C., 2019” Perú. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de transporte Libertad S.A.C. siendo una investigación de tipo descriptivo correlacional, que mide el grado de relación de las variables tomando una población de 128 trabajadores entre conductores (95) y personal administrativo (33) de la empresa Transportes Libertad S.A.C. para la recolección de datos. Teniendo como resultados en las encuestas que la mayoría de trabajadores (conductores) son sacados entre 40y 49 años de edad teniendo como un porcentaje menor en solteros de 30 a 39 años de edad donde la mayoría son de sexo masculino siendo indispensable para el trabajo de esta manera se concluyó que si existe relación directa entre satisfacción laboral y productividad notando que los trabajadores no se sienten completamente satisfechos haciendo notar que la empresa no es un lugar reconfortarle si no un lugar de estrés provocando niveles bajos en la productividad de sus labores diarias.

A continuación, se describirá al enfoque teórico del tema de investigación. Engagement donde Pintado y Sánchez (2014) lo define como el compromiso de los colaboradores con su organización al momento de desarrollar sus labores con pasión, desempeñando favorablemente sus funciones yendo más profundo que lo que establece su contrato de trabajo.

Así como también se puede definir como la autodirección, enfocando el esfuerzo al interés del grupo, donde el colaborador se encuentra implicado y apasionado con su trabajo y organización. (Turner, 2019)

Por lo que; el Engagement laboral es el comportamiento de los colaboradores, relacionado al compromiso organizacional e implicación laboral produciendo un efecto a favor de la organización. (Alves,2016)

Importancia: Es indispensable ya que contribuye a que los colaboradores se sientan vinculados, dedicados, autoeficaces y comprometidos para alcanzar resultados individuales o de la organización. (Johnston y Taylor, 2018), así que como indican Robertson y Cary (2011) Los bajos niveles de compromiso se reflejan en un desempeño deficiente para los colaboradores individuales y la organización en su conjunto.

La importancia de un estudio de Engagement se refleja en que se puede tener conocimiento de los diferentes grupos que se encuentran en una organización como los del primer grupo que son colaboradores realmente comprometidos con su organización, el segundo grupo se encuentra desvinculado de la organización solo desea cumplir su trabajo y por último hayamos al grupo completamente desconectado, desmotivado y lo hace saber con el personal interno como con el externo manifestando su disconformidad. (Gallup, 2017)

Consecuencias: Dentro de las consecuencias del engagement en el trabajo se considera lo indicado por; Alves (2016) Mantener una organización estable y lograr sus objetivos implica mantener un buen engagement en sus trabajadores dando como consecuencia: Mayor nivel de satisfacción en el trabajo, compromiso de sus trabajadores con la organización, Baja rotación en la organización, bajos niveles de estrés en sus trabajadores.

Dimensiones del engagement: Pulliam, Phillip & Ray (2016) menciona como dimensiones del engagement a:

El vigor. - mayor nivel de energía y resistencia mental, esfuerzo continuo durante las dificultades que se puedan presentar.

La dedicación. - implicación laboral, el sentir de identificación, entusiasmo y orgullo por el trabajo.

La absorción. - concentración laboral, llegar a un estado de flujo donde el tiempo pasa rápido durante el desarrollo de sus funciones.

Beneficios del Engagement Bridger (2018) menciona como beneficios del Engagement son:

Incremento de la productividad en la empresa: mejora de su trabajo, ir más allá de lo que se espera de logrando las metas esperadas.

Disminución en la rotación del personal: el colaborador se siente identificado con sus funciones que desarrolla diariamente por lo que genera pertenencia reteniéndolo a ese lugar.

Aumento en la calidad de la prestación al cliente: el trabajador actúa de manera positiva en su trabajo ocasionando empatía con el cliente brindándoles una atención como ellos esperan recibir.

Incremento en las ventas: obteniendo un incremento en la atención al cliente logra cerrar ventas de manera exitosa.

Innovación de productos y servicios: aplicar nuevos procesos creativos para ofrecer mejores productos y servicios hacia los clientes.

Respecto a la segunda variable tenemos a la productividad. Al examinar todo lo que involucra el proceso de trabajo, al obtener los resultados se observa, se evidencian que tanto los instrumentos como el sujeto del trabajo son medios de producción, y que el trabajo en sí es trabajo productivo". (Max, 2021)

Agustín (2012) Es la razón que permite medir el aprovechamiento de los recursos que influyen en la elaboración del producto, donde a menor costo de recursos mayor es la productividad

OIT (2016) Es el empleo eficaz de los recursos de entrada e innovación de los procesos en la preparación del producto final o servicios que se ofrece generando valor agregado, lo que determinará la rentabilidad para la organización”

Importancia: Genera una mayor calidad de vida, ya que se puede entender que mejor productividad mayor es la remuneración y rentabilidad así también generando más proyectos y creando un efecto positivo en cadena, siendo estos universales ya que no solo afecta a un individuo o sector, esto determina el incremento económico de un país. (Juez, 2020)

Así también el recurso humano una relación importante para la productividad, son las personas las que influyen, y de ellas depende de formar una organización más competitiva, para ello se tiene que entender que ninguna empresa puede lograr el éxito sin que su personal se encuentre motivado. (OIT, 2016)

Factores: Al conocer que es la productividad podemos encontrar que existen factores que influyen positiva y negativamente la productividad la Kiran (2020) los divide: Internos; los que la empresa puede controlar como la mano de obra, el producto, la maquinaria, el territorio donde se ubica. Externos; vienen a ser los que la organización no puede controlar como por ejemplo la demanda, la estabilidad de los recursos, política, clima, pandemias; etc.

De todos los recursos que se encuentran dentro los factores internos, donde la organización tiene el control, se puede determinar que uno de los recursos considerado entre los más importantes es el humano, al definir sus padrones permite optimizar los procedimientos genera una mayor productividad. (Agustín, 2012)

Dimensiones de la productividad: Valladares (2020) Menciona como dimensiones de la productividad ha:

Eficiencia: Capacidad para el cumplimiento adecuado de una función.

Eficacia: Facultad de lograr el resultado que se quiere, desea o espera.

Sinergia: trabajo en conjunto agrupando a los colaboradores, donde los resultados, son positivos que un trabajo independiente.

INEGI (2015) Los beneficios de la productividad laboral dentro de una empresa son: Incremento del rendimiento de los trabajadores, logrando los tiempos pactados y obteniendo resultados favorables, reducción de costes, reducción de plazos de ejecución, administrando los recursos de forma óptima. optimización de procesos, estableciendo sistemas metódicos de manera eficaz para la realización de cada proceso, disminución de errores, logrando un mejor uso de los recursos y del tiempo, mayor calidad del producto terminado o servicios, aumento de la motivación de los trabajadores.

III. METODOLOGÍA

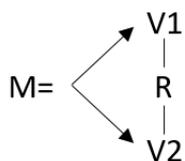
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación fue básica también conocida como pura, de conocimientos previos de acuerdo al aspecto fundamental del fenómeno para su utilidad observada en la investigación. (Muñoz, 2015).

A la vez la investigación fue correlacional ya que predice la relación entre las variables al ser medidas, donde se conoce el comportamiento de una a través de la otra (Domínguez, 2015)

El diseño fue no experimental, ya que la variable de estudio no se manipulo, ni sufrió algún cambio o alteración (Arias, 2020) Se observa al sujeto en su entorno natural en situaciones ya establecidas, no teniendo control de ella y así ser analizada. Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018)

Por lo que se presente el siguiente esquema:



Donde:

M: Los colaboradores de CMAC Sullana Arequipa, 2021

V1: Engagement Laboral

V2: Productividad

R: Relación

3.2. Variables y operacionalización

V1. Engagement Laboral: Es el estado de ánimo donde el colaborador se compromete con la organización generando un efecto positivo a favor de la organización. (Álves, 2016)

Dimensiones Vigor, Dedicación, Absorción

V2. Productividad: Es la aplicación eficaz de los recursos con los que cuenta la organización para la elaboración del producto final o servicio, lo que determinará la rentabilidad para la organización (OIT, 2016)

Dimensiones Eficiencia Eficacia Sinergia

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) Mantiene que la población está conformada por individuos las cuales son la causa de la investigación, matizando que la población es el universo de las investigaciones naturales.

La población está constituida por 37 colaboradores de CMAC Sullana de agencia Arequipa que corresponden al área de negocios, operaciones y cobranza. La muestra será la misma que la población ya por ser muy finita. Por lo que en la muestra se consideró la totalidad de (37) personas de ambos sexos involucradas para la investigación en CMAC Sullana agencia Arequipa. Marín (2020) sostiene que la muestra representa un subconjunto de elementos que pertenecen a la población, dado que la información obtenida es válida para la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se empleó la encuesta, a la vez los autores Fabregue, Meneses, Gimez y Pare (2016) La describen como la recolección de datos mediante formularios, los que son aplicados a los problemas que se pueden investigar por diferentes métodos, de esta manera la encuesta permite el conocimiento del ánimo, actitudes y las opiniones de los individuos en correspondencia con el objeto de investigación. Se empleará la encuesta mediante el cuestionario a los colaboradores.

3.4 Instrumento:

Martínez (2015) define que el cuestionario es la agrupación de preguntas para la indagación necesaria, con la finalidad de cumplir lo presentado como objetivos en este trabajo de investigación. Por lo que se aplicó el cuestionario para las dos variables Engagement Laboral dividido en sus 3 dimensiones y sus respectivos indicadores, así como también para la variable Productividad con 3 dimensiones y sus indicadores, obteniendo un total de 34 preguntas.

3.5. Procedimientos

Heineman (2016) lo describe a la organización de procedimientos para la recolección de datos y los recursos que se emplearan.

Este trabajo de investigación procedió con la recopilación de la información necesaria mediante bases teóricas, referencia de trabajos previos, definiendo y

discriminando las variables, evaluando y seleccionando los indicadores, para la evaluación, los mismos que fueron validados por expertos profesionales en Administración, para su aplicación.

3.6. Método de análisis de datos

Zacarias y Supo (2020) Esta técnica estadística se sitúa para la verificación de la hipótesis dando respuesta a cada interrogante de la investigación o problema formulado.

La recolección de datos se ejecutó en una hoja de cálculo Excel, 20 resultando la tabulación de los puntajes por cada encuestado de la institución estudiada, con la finalidad de categorizarlos. procediendo a descargar la base de datos SPSS V. 25:00, donde se procedió a categorizar la variable en bajo, regular y bueno sobre el engagement laboral y la productividad en cada una de sus dimensiones de cada variable, finalmente se agrupó en tablas de distribución de frecuencias tanto absolutas como porcentuales

3.7. Aspectos éticos

Chacon, Senra, Gómez, Polo, Sánchez, Moreno, San Mateo y Echitchi (2021) los investigadores deben tener cuidado con algunos criterios éticos al momento del diseño del estudio y la recolección de los datos de la investigación. A continuación, se detalla los criterios éticos que se deben tener en cuenta.

Criterios

Aprobación de Consentimiento. Los involucrados, aceptan ser partes e informantes, reconociendo sus derechos y aceptando las responsabilidades

Observación de los participantes. Los investigadores actuarán con cordura mientras el proceso de recolección de los datos ocupando su responsabilidad ética para los efectos y consecuencias que resultaron de la interacción dada con los colaboradores participantes del estudio.

Confidencialidad. Se hace conocimiento de la seguridad y protección, reservación de su identidad como informantes ventajosos de la investigación

IV. RESULTADOS

Objetivo general:

Establecer la relación de Engagement laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021.

Ha: Si existe relación entre el Engagement laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021

Ho: No existe relación entre el de Engagement laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021

Tabla 1 Relación Engagement y Productividad

		Productividad			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
ENGAGEMENT	Bajo	2.8%	8.1%	8.1%	19.0%	Rho de Spearman 0.639 Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	10.8%	16.2%	10.8%	37.8%	
	Alto	0.0%	18.9%	24.3%	43.2%	
Total		13.60%	43.20%	43.20%	100.00%	

Nota: Con respecto a la tabla N° 1, para el resultado de la prueba de la hipótesis general se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo que nos dio como resultado una correlación bilateral al grado 0.639 entre variables, comprobando que, si existe un grado de relación positiva considerable, de acuerdo a la tabla de rangos Rho propuestos por los autores Sampieri y Collado. Lo que indica que a un mayor nivel de Engagement en los colaboradores mayor será el nivel de productividad de los colaboradores. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig. $0.000 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, validando la información es sustentada con el cruce de porcentajes donde se determinó que el engagement tiene categoría alta con la productividad en un 24.3%.

Objetivo específico 1

Determinar la relación del vigor y la eficiencia de los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021.

Ha: Si existe relación entre el vigor y la eficiencia en los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021;

Ho: No existe relación entre el vigor y la eficiencia en los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021

Tabla 2 *Relación Vigor y Eficiencia*

		Eficiencia			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Vigor	Bajo	10.8%	13.5%	5.4%	29.7%	Rho de Spearman 0.557 Sig. (bilateral) 0.024
	Regular	8.1%	8.1%	10.8%	27.0%	
	Alto	2.8%	13.5%	27.0%	43.3%	
Total		21.70%	35.10%	43.20%	100.00 %	

Nota: Con respecto a la tabla N° 2, en la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre variables de 0.557, que afirma la existencia de una correlación positiva considerable. Con lo cual se afirma la relación directamente entre las dimensiones Vigor y Eficiencia. Es decir, entre una mayor energía y esfuerzo de parte del colaborador este trabajara con mayor eficiencia. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1, se utilizó estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.024 menor al parámetro (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna considerando que existe una relación positiva entre ambas dimensiones, este resultado es sustentado con el cruce de porcentajes donde se determinó que el vigor tiene una categoría alta con la eficacia en un 27.0%.

Objetivo Especifico 2

Determinar como la dedicación se relaciona con la eficacia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021.

Ha: La dedicación si tiene relación con la eficacia en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021

Ho: La dedicación no tiene relación con la eficacia en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021

Tabla 3 *Relación Dedicación y Eficiencia*

		Eficacia			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Dedicación	Bajo	8.1%	13.5%	5.4%	27.0%	Rho de Spearman 0.639 Sig. (bilateral)
	Regular	5.4%	10.8%	10.8%	27.0%	
	Alto	2.8%	16.2%	27.0%	46.0%	
Total		16.30%	40.50%	43.20%	100.00 %	0.00

Nota: Con respecto a la tabla N° 3, en la prueba de hipótesis específica 2 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre variables de 0.639, que afirma la existencia de una correlación positiva considerable. Con lo cual de afirmo la relación directamente entre las dimensiones Dedicación y Eficacia. Es decir, entre una mayor compromiso y entusiasmo de parte del colaborador su eficacia en la productividad será mayor. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 2, se utilizó estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00, encontrándose dentro del parámetro ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$) se determinó en afirmar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, considerando que existe una relación positiva entre ambas dimensiones. este resultado es sustentado con el cruce de porcentajes donde se determinó que la dedicación tiene una categoría alta con la eficiencia en un 27.0%.

Objetivo Especifico 3

Determinar como la absorción se relaciona en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021

Ha: La absorción si tiene relación en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021.

Ho: La absorción no tiene relación en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021

Tabla 4 *Relación Absorción y Sinergia*

		Sinergia			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Absorción	Bajo	2.7%	5.4%	2.7%	10.8%	Rho de Spearman 0.633 Sig. (bilateral)
	Regular	5.4%	13.5%	29.7%	48.6%	
	Alto	2.7%	5.4%	32.5%	40.6%	
Total		10.80%	24.30%	64.90%	100.00 %	0.044

Nota: Con respecto a la tabla N° 4, en la prueba de hipótesis específica 3 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre variables de 0.633, que afirma la existencia de una correlación positiva considerable. Con lo que se afirma la relación directamente entre las dimensiones Absorción y Sinergia. Es decir, entre una mayor concentración y conocimiento de sus labores el colaborador trabaja mucho mejor en equipo logrando resultados positivos en conjunto. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 3, se utilizó estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.044, encontrándose dentro del parámetro ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$) se determinó en afirmar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, considerando que existe una relación positiva entre ambas dimensiones, este resultado es sustentado con el cruce de porcentajes donde se determinó que la dedicación tiene una categoría alta con la eficiencia en un 32.5%.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se han logrado obtener en base a las pruebas estadísticas enfocadas en el tema de estudio donde el problema principal a investigar fue ¿Existe relación entre el Engagement laboral y la productividad en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021?, planteando como objetivo principal poder establecer la relación de Engagement laboral y productividad en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021; los resultados serán comparados con las investigaciones previas mencionadas en el documento así como con las teorías de los principales autores de la presente investigación y se pueda corroborar la hipótesis planteada. Las investigaciones que se has estudiado nos a servido de guía en el análisis realizado en CMAC Sullana Ag. Arequipa, así como también un apoyo para poder interpretar los resultados y conocer como las variables pueden tener un diferente comportamiento según las relaciones o situaciones con las que se compare como se ha ido viendo con los antecedentes. Los resultados permiten que los investigadores puedan determinar si el método empleado fue el correcto, además de identificar alguna deficiencia o falla que este pudo presentar; sin embargo, no se tuvo inconvenientes con la recolección de datos ya que la empresa nos abrió las puertas y los colaboradores participaron con entusiasmo al resolver el cuestionario donde fueron sinceros y responsable. Los resultados son de gran importancia para la entidad financiera CMAC Sullana de la agencia Arequipa, para poder así identificar que indicadores son fundamentales incrementar ya que se pudo conocer que el compromiso de sus colaboradores tiene relación considerable con la productividad y esto tiene resultados positivos sobre el rendimiento y rentabilidad de la organización.

La investigación tiene como objetivo general establecer la relación de Engagement laboral y productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021, al realizar la recolección de datos y obtener los resultados se pudo determinar que si existe relación entre las dos variables, los resultados fueron obtenidos por el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig. $0.000 \leq 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que existe una relación positiva entre las dos variables. así también con las pruebas estadísticas de Rho Spearman se obtuvo como resultado el 0.639 demostrando una relación

positiva considerable, según la escala de valores de correlación elaborada por Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998), donde en la escala de + 0.51 a + 0.75 se considera una correlación positiva considerable, poniendo en evidencia que a un mayor nivel de compromiso de parte del colaborador dentro de la organización mejores serán los resultados a largo plazo y estos permanecerán constantes. Respaldando la afirmación de la teoría de parte del autor Alves (2016) quien indica que el engagement laboral es un estado de ánimo, donde mientras el colaborador al sentirse cómodo y entusiasmado en su puesto de trabajo, genera en él un compromiso con la organización sintiéndose parte de ella y esto a su vez genera efectos positivos a su favor como una mayor eficiencia en las operaciones. Como también tenemos el apoyo teórico por parte de Pintado y Sánchez (2014) que definen el engagement como el compromiso de los colaboradores con su organización al momento de desarrollar sus labores con pasión y entusiasmo, desempeñando favorablemente sus funciones más de lo que se encuentra establecido en su contrato comprometiéndose con la organización y lo que representa, así también se tiene el apoyo de la base teórica de la segunda variable de la productividad donde la OIT (2016) detalla que la productividad es la aplicación eficaz de los recursos ya que estos determinan la rentabilidad de la organización, comprendiendo que los colaboradores son un recurso fundamental en la organización, entonces si este es aplicado eficazmente haciendo que trabaje para la organización con un verdadero compromiso porque se sienta identificado, los resultados serán positivos. Los resultados encontrados guardan relación con los encontrados por Valladares (2020), quien en su tema de investigación Determinar la relación del engagement y la productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus, aplicando las encuestas a sus 30 empleados, en los primeros resultados sobre el nivel de engagement el 72.5% se encuentra en un nivel alto a muy alto, más que todo vinculado al vigor y la dedicación, en relación a sus niveles de productividad donde lo posicionan en un 52.5% de alto a muy alto relacionados con la eficiencia, la mano de obra y la sinergia, por lo antes mencionado se llega a la hipótesis general que se plantea en que sí existe relación significativa directa entre el engagement y la productividad laboral, para dicha investigación se empleó las mismas pruebas estadísticas, por Rho Spearman donde el parámetro se encuentra en Sig.<0.05, y el resultado obtenido este es igual

a 0.000, siendo el análisis de correlación entre el engagement y la productividad laboral en una correlación positiva. Reflejando los resultados la importancia que tiene el engagement en la productividad laboral de los empleados, donde se puede observar la similitud del entusiasmo y el vigor, la dedicación y la absorción, siendo estos fundamentales para tener un personal más activo con habilidades desarrolladas en la toma de decisiones, salir de la zona de confort, asumir retos y lograr posicionar a la organización.

Con respecto al primer objetivo específico, al determinar la relación del vigor y la eficiencia de los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021, el resultado obtenido fue que, si existe una correlación positiva considerable entre variables con un valor de 0.557, confirmando el resultado con Sig. Bilateral igual a 0.024, rechazando completamente la hipótesis nula. Es decir, entre una mayor energía, esfuerzo y persistencia de parte del colaborador el efecto que tendrá sobre su trabajo es que será más eficiente. Aunque el cruce de porcentajes pertenece al 27.00% de tendencia alta entre el vigor y la eficiencia, aún no llega a ser más de la mitad, pudiendo determinar que falta incentivar el vigor al 73.00% de los colaboradores y un 10.8% de relación alta, lo que nos indica que se debe mejorar el porcentaje en los colaboradores. Los resultados tienen como respaldando esta información con la investigación de López y Chiclana (2017) que indican que el engagement es implementado en todas las organizaciones para obtener una mayor participación de los colaboradores en su desempeño y así mejorar su productividad, relacionando diferentes factores que van más allá que sus funciones que corresponden al puesto de trabajo, sino también la salud mental del colaborador. Al realizar un desarrollo constructivo óptimo hacia el colaborador, este será reflejado en el compromiso.

Con respecto al segundo objetivo específico, los resultados obtenidos al determinar como la dedicación se relaciona con la eficiencia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021, se comprobó que sí existe una correlación positiva considerable entre las variables con un valor de 0.639 según el estadígrafo de Rho de Spearman y un sig. Bilateral de 0.0000 pudiendo tomar la hipótesis alterna, la cual afirmó la relación directamente entre las dimensiones Dedicación y Eficacia. Es decir, entre un mayor compromiso y responsabilidad de parte del

colaborador su eficacia en la productividad será mayor, sin embargo, se puede observar en el cruce de porcentajes que solo hay una relación entre las variables del 27% menor al 50% también se tiene una tendencia regular 10.8%, indican que aún falta incrementar la relación entre las variables. La investigación es respaldada por Ancín (2019) cita a Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) quien mencionó que el engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Dicha dedicación se puede manifestar a través del sentido de pertenencia que manifiesta el colaborador en sus diversas funciones. Esa satisfacción la puede lograr a través del alcance de los diversos retos que puede plantear la organización.

Respecto al tercer objetivo específico de determinar como la absorción se relaciona con la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa-2021, el resultado obtenido fue que, si existe una correlación positiva considerable entre variables con un valor de 0.633, confirmando el resultado con Sig. Bilateral igual a 0.044, rechazando completamente la hipótesis nula. Es decir, entre una mayor empatía, comunicación y relación interpersonal de parte del colaborador el efecto que tendrá sobre su trabajo es que contarán con una mayor sinergia. Aunque el cruce de porcentajes pertenece al 32.50% de tendencia alta entre la absorción y la sinergia, aún no llega a ser más de la mitad, pudiendo determinar que falta incentivar la absorción al 67.50% de los colaboradores. Los resultados fueron respaldados con Lupano, De la Iglesia, Castro y Fernández (2017) quienes validaron que el nivel de work engagement, implicado en una presencia psicológica que emplea la dedicación, la absorción y vigor llevada a las tareas laborales mediante análisis factoriales con variables del individuo y de la organización. Por lo que, a un mayor nivel de absorción, a través de la concentración, tiempo y felicidad se obtendrá una mayor sinergia entre los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Mediante el análisis estadístico se llegó a la conclusión de que, si existe relación entre la variable Engagement laboral y la variable Productividad dentro de los colaboradores de CMAC Sullana de la agencia Arequipa. Reflejado en el compromiso de cumplir las metas pactadas antes de la fecha establecida, logrando un mayor posicionamiento en cartera de créditos, incrementar las ventas de servicios como SOAT y seguros, también en una mejora respecto al control documentarlo diario y correcto, todo esto con un gran ambiente en el entorno, generando una mayor rentabilidad para la organización.

Segunda

Se comprobó la relación positiva considerable entre las dimensiones Vigor y Eficiencia dentro de los colaboradores de CMAC Sullana de la agencia Arequipa, donde ante un mayor aumento de energía y esfuerzo de parte del colaborador de CMAC Sullana, al momento de realizar sus actividades, los resultados serían más eficientes.

Tercera

Se comprobó la relación positiva considerable entre las dimensiones de dedicación y eficiencia en los colaboradores de CMAC Sullana; Por lo que, si a los colaboradores los hacen sentir parte fundamental de la organizacional y sentir orgullosos, estos al llegar a sus puestos de trabajo lo harán con entusiasmo y lograrán el resultado final esperado.

Cuarta

Se comprobó la relación positiva considerable entre las dimensiones de la absorción y la sinergia en los colaboradores de CMAC Sullana agencia Arequipa, donde el colaborador al tener conocimiento amplio de la organización como de sus funciones tiende a resolver los imprevistos más fácilmente empleando el conocimiento y en conjunto con el equipo de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

En referencia al objetivo general, se recomienda desarrollar capacitaciones constantes y evaluaciones periódicas a los colaboradores como jefes y supervisores sobre los aspectos del Engagement para el aumento el vigor, dedicación y absorción así como los efectos del compromiso con la organización esto ayudará a realizar un diagnóstico, de tal manera que se podrá intervenir adecuadamente en cada posible problema que se pueda presentar dentro de la empresa con la finalidad de mejorar la productividad de los colaboradores.

Segunda

Se recomienda a los jefes y supervisores implementar talleres lúdicos de forma anual que permitan incrementar los niveles de energía y resistencia mental para el logro de los objetivos trazados por la agencia. Así mismo, de forma semanal realizar pausas activas que permitan que el colaborador se desestrese a través del relajamiento de sus músculos.

Tercera

Se recomienda implementar reconocimientos monetarios o no monetarios mensuales por su esfuerzo dentro de la agencia, que serán impartidos por los jefes y supervisores, puesto que ello permitirá que los colaboradores sientan que el esfuerzo por mínimo que sea es reconocido por su empleador. Este reconocimiento logrará que el colaborador se identifique cada vez más con la agencia.

Cuarta

Implementar dentro de la agencia, políticas preventivas que puedan identificar los problemas que aquejan a sus colaboradores; a través del buzón de sugerencias online, el cual permitirá identificar las deficiencias, así como inquietudes del colaborador sin temor a repercusiones posteriores. La detección a tiempo de estas debilidades podrá ayudar a los jefes y supervisores implementar soluciones antes de obtener problemas mayores que impidan que el colaborador se desempeñe de acuerdo a sus habilidades.

REFERENCIAS

- Agurto K., Mongollón F., 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. Epub 02 de agosto de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es.
- Agustín J. (2012) Productividad e incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan, España, Marcombo S.A. & Induser. https://books.google.com.pe/books/about/Productividad_e_Incentivos.html?id=keXDrXAU5YYC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Alves, J. (2016) El modelo burnout – engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia. España. Ediciones Universidad de Salamanca. <https://books.google.com.pe/books?id=pMu2DgAAQBAJ&pg=PA37&dq=engagement+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilvpOS0ujvAhWmUt8KHdZxDicQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q&f=false>
- Ancin, I. (2019). La incidencia del Engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso efectivo del colaborador. (tesis de doctorado). Universidad Austral. Argentina. Recuperado de <https://riu.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/697/TESIS%20IRENEANCIN%2010.07.19.pdf?sequence=1>
- Araujo, J., & Bruner, I. (2012) Compromiso y competitividad en las organizaciones. España. Aquesta. <https://books.google.com.pe/books?id=34GgAgAAQBAJ&pg=PA145&dq=el+engagement&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjoofDnyOjvAhVHT6wKHdYdXAG44ChDoATAGegQIBBAC#v=onepage&q&f=false>
- Aroche , F. (2018). Estudio de la productividad y de la evolución económica en América del Norte. Una perspectiva estructural. *Estudios Económicos (México, D.F.)*, 33(1), 151-191. Recuperado en 30 de marzo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72022018000100151&lng=es&tlng=es
- Bridger, E. (2018) Employee Engagement. U.S.A. Kogan Page <https://books.google.com.pe/books?id=tV9mDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+engagement+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi859jbspDwAhVCdt8KHdOTBKIQ6wEwAHoECAMQAQ#v=onepage&q=editorial&f=false>
- Castillo, M., Ramirez, M. (2020) Los factores que determinan el Engagement laboral de los Millennials en Colombia, (Tesis de pregrado), Colegio de Estudios Superiores de Administración Colombia. Recuperado de https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2492/ADM_1020788190_2020_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Chacon, R., Senra, I., Gomez, A., Polo, N., Sanchez, R., Moreno, A., San Mateo, A., Echitchi, R (2021) La elaboración del TFM en filosofía. España. UNED <https://books.google.com.pe/books?id=jgAXEAAAQBAJ&pg=PT72&dq=Aspectos+eticos+para+la+recoleccion+de+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJk8rG45PwAhUkheAKHV8xABIQ6AEwA3oECAQQAg#v=onepage&q=Aspectos%20eticos%20para%20la%20recoleccion%20de%20datos&f=false>
- Córdoba, R. (2015). Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicado en Escuintla. (Tesis de pregrado). Universidad

- Rafael Landivar. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Dominguez J. (2015) Manual de Metodología de Investigación Científica, Universidad Católica de los Angeles, Chimbote https://evidencia.com/wp-content/uploads/2016/01/Manual_metodologia_investigacion_evidencia.pdf
- Espinosa, J. (2017). El Engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequ
- Fabregues, S., Meneses, J., Gomez, D., Pare, M. (2016) Técnicas de investigación social y educativas. España. UOC. https://books.google.com.pe/books?id=ZT_qDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+recoleccion+de+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiEr-q42pPwAhVkvVTABHX8fB7EQ6AEwBnoECAYQAg#v=onepage&q=tecnica&f=false
- Fontalvo, T., De La Hoz, E. & Morelos, J. (2017) La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Gallup Press (2017) State of the Global Workplace, New York, Gallup, Inc. https://fundacionprolongar.org/wp-content/uploads/2019/07/State-of-the-Global-Workplace_Gallup-Report.pdf
- Grados, R. (2018). El Engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima- Perú, 2018. (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Perú. Recuperado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1822/Rosa%20Grados_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heineman, K. (2016) Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias. Alemania Paidotribo.
- Hernández, A., Ramos, M., Plasencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., Moreno, L. (2018) Metodología de la investigación científica. Ecuador. Área de Innovación y Desarrollo, S. L. <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+y+elaboraci%C3%B3n+de+tesis.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiqqvnB1pPwAhVMiuAKHVYqB644ChDoATAGegQIBhAC#v=onepage&q&f=false>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geográficas (2015). Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra. México. SNIEG. https://books.google.com.pe/books?id=58HODwAAQBAJ&pg=PA1&dq=productividad+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwifxd_67Z_wAhXuQ98KHRmqDoYQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=productividad%20laboral&f=false
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones

- del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5),175-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Johnston, K., Taylor, M (2018) *The handbook of communication Engagement (El manual del compromiso con la comunicación)*. U.S.A. WILEY. <https://books.google.com.pe/books?id=gMJVDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+engagement+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi859jbspDwAhVCdt8KHdOTBKIQ6wEwA3oECAIQAg#v=onepage&q&f=false>
- Juez, J. (2020) *Productividad Extrema, como ser más eficiente, producir más, y mejor*, <https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&pg=PT3&dq=productividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjcis3juvAhXRmOAKHcnyAk8Q6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=productividad&f=false>
- Kiran (2020) *Work Organization and Methods Engineering for Productivity, United States*, Butterworth-Heinemann, <https://books.google.com.pe/books?id=ZeXEDwAAQBAJ&pg=PA46&dq=productivity+internal+and+external+factors&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwisgP ap-aTwAhXpUt8KHVDtCKwQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=productivity%20internal%20and%20external%20factors&f=false>
- López F., & Chiclana C. (2017) *Engagement, una Plataforma para el desarrollo de la persona, Comunicación y Hombre*, N° 14, 53-62. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129453532003>
- Lupano, M., De la Iglesia, G., Castro, A. & Fernández, M. (2017). *Validación de una Escala sobre Work Engagement. Perfiles asociados a alta Performance y Satisfacción Laboral. Ciencias Psicológicas*, 11(2), 127-137. <https://dx.doi.org/10.22235/cp.v11i2.1482>
- Marin, M. (2020). *Modelos de investigación en la empresa*. España. Elearning S.L. https://books.google.com.pe/books?id=rCn-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=poblacion+investigacion+cualitativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi5yN_7yKLwAhXnFVkJFHdMkDaw4FBD0ATAGegQIBxAC#v=onepage&q=poblacion%20investigacion%20cualitativa&f=false
- Marroquin, M. (2019) *Satisfacion laboral y su influencia con la productividad de los trabajadores de transportes libertad S.A.C., 2019. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11049/TSpidiwc%26magomc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, I. (2015) *Diseño de encuestas y cuestionarios de investigacion*. España. Elearning S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=LGNWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=cuestionario+para+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZ7tvx6ZPwAhVOh-AKHZlxCCQQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=cuestionario%20para%20la%20investigacion&f=false>
- Marx K. (2021) *Collected Works (12+ illustrated edition) of Karl Marx: Capital, The Communist Manifesto, Critique of Hegel's Philosophy of Right*, Strelbytskyy Multimedia Publishing, <https://books.google.com.pe/books?id=NMoHEAAAQBAJ&pg=PT1059&dq>

- =what+is+productivity&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi01N_H_KTwAhVRTt8KHZHjBKE4ChDoATABegQIABAC#v=onepage&q=what%20is%20productivity&f=false
- Morriberon, A. (2019). Relación del engagement y motivación laboral en una entidad del rubro financiero. Arequipa, 2019. (Tesis de pregrado) Universidad Católica San Pablo. Peru. Recuperado de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16093/1/MORRIBERON_CORNEJO_ALE_ENG.pdf
- Muñoz, C. (2015) Metodología de la investigación. Mexico. Progreso S.A de C.V <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2016) Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad, Ginebra, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Pinto, T. & Sanchez, J. (2014 Nuevas tendencias en comunicación estratégica, España, ESIC. <https://books.google.com.pe/books?id=25MwBQAAQBAJ&pg=PA418&dq=el+engagement&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjoofDnyOjvAhVHT6wKHYdXAG44ChDoATAAegQIBRAC#v=onepage&q&f=false>
- Pulliam, P., Phillip, I., Ray, R. (2016) Measuring the success of employe Engagement (Medir el éxito del compromiso de los empleados: un paso a paso). EEUU. ASTD. <https://www.google.com/search?q=el+engagement+2016&tbm=bks&sxsrf=ALeKk024c82uQR7Bq40yTPoBQ1dyMyUzuA:1619041717022&ei=tZ2AYMxoxZOCB6yetcgO&start=10&sa=N&ved=0ahUKEwiMI62zqJDwAhXFieAKHSxPDekQ8tMDCJkB&biw=711&bih=647&dpr=1>
- Robertson I. & Cooper C. (2011) Well-being: Productivity and Happiness at Work, Springer, London <https://books.google.com.pe/books?id=mqQ-FjIF5YMC&printsec=frontcover&dq=productivity+at+work&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiopIOg9aTwAhWJVN8KHV/m0CTcQ6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=productivity%20at%20work&f=false>
- Salanova M. Schaufeli W. (2009) El Engagment en el trabajo; cuando el trabajo se convierte en pasión, Madrid, Alianza Editorial. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salazar, H., Panca, G. (2018). El Engagement laboral como un aliado estratégico e la gestión de recursos humanos en los colaboradores de Femaco S.R.L. Arequipa 2018. (tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7581/RIsacrhw.pdf?sequence=1&isAllowed=yI>
- Turner, P (2019) Employee Engagement in comtemporany Organizations : Maintaining High U.S.A. Company SNS. https://books.google.com.pe/books?id=XWHHDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+engagement+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjqr2fvZDwAhUsZN8KHe_3ALUQ6wEwBnoECACQAQ#v=onepage&q=editorial&f=false
- Valladares, N. (2020) Relación del Engagement y productividad laboral de los colaboradores en el área de logística, empresa Backus S.A.A. – Talara 2019. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52090/Valladares_JNI%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Zacarias, H., Supo., J. (2020) Metodología de la investigación científica. Guatemala. Independently.
https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjEqbvO8pPwAhV_GFkFHdRuBXs4ChDoATACegQIBBAC

ANEXOS

Tabla 5 Variable Engagement Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
ENGAGEMENT LABORAL	Es el estado de ánimo donde el colaborador se compromete con la organización generando un efecto positivo a favor de la organización. (Álves, 2016)	Para realizar la presente investigación se utilizará la técnica del cuestionario que mide los niveles de engagement, con una escala tipo Likert, en la cual se evalúan tres indicadores: Vigor, Dedicación y Absorción	Vigor Dedicación Absorción	Niveles de Energía Esfuerzo Persistencia Significado Reto Orgullo Concentración Tiempo Felicidad	Ordinal

Tabla 6 Variable Productividad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
PRODUCTIVIDAD	Es la aplicación eficaz de los recursos con los que cuenta la organización para la elaboración del producto o servicio, lo que determinará la rentabilidad para la organización (OIT,2016)	Serán evaluadas el cumplimiento de las metas en cuestión de ventas y posicionamiento de créditos y recaudación de créditos vencidos.	Eficiencia Eficacia Sinergia	Tiempo Resultados Satisfacción Control Habilidades Relaciones interpersonales Comunicación Empatía	Ordinal

Tabla 7 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
ENGAGEMENT LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE CMAC SULLANA - AGENCIA AREQUIPA, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema Principal</p> <p>¿Existe relación entre el Engagement laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el vigor y la eficiencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021? • ¿Cómo la dedicación tiene relación con la eficacia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021? • ¿Cómo la absorción tiene relación con la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación de Engagement laboral y productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación del vigor y la eficiencia de los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021. • Determinar como la dedicación se relaciona con la eficiencia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021. • Determinar como la absorción se relaciona en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021. 	<p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si Existe relación entre el Engagement laboral y productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021; así como también, No existe relación entre el Engagement laboral y productividad de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa -2021. <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si existe relación entre el vigor y la eficiencia en los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021; así como No existe relación entre el vigor y la eficiencia en los colaboradores CMAC Sullana Ag. Arequipa- 2021. • La dedicación si tiene relación con la eficacia en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021, y La dedicación no tiene relación con la eficacia en los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021 • La absorción si tiene relación en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021. Y La absorción no tiene relación en la sinergia de los colaboradores de CMAC Sullana Ag. Arequipa – 2021. 	<p>Variable</p> <p>Independiente</p> <p>Engagement Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción <p>Variable Dependiente</p> <p>Productividad</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Sinergia 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Métodos de Investigación</p>	<p>Población</p> <p>37 colaboradores</p> <p>Procedimiento de datos Estadística inferencial</p>

INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

El cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación **“Engagement Laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana agencia Arequipa, 2021”**, Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa con la que se siente más identificado según la escala presentada a continuación. Muchas gracias.

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4	3	2	1	0

ENGAGEMENT LABORAL	TA	A	I	D	TD
VIGOR	4	3	2	1	0
NIVELES DE ENERGÍA					
1. ¿Cuento con suficiente energía durante mis labores diarias?					
2. ¿labora más de las horas estipuladas por la empresa?					
ESFUERZO					
3. ¿Persisto en las labores encomendadas por la organización hasta lograrlas?					
4. ¿A pesar de los problemas que se puedan presentar en el puesto, continuo con mi labor diaria?					
PERSISTENCIA					
5. ¿Ante un problema o inconveniente continuo con mi labor hasta culminarla?					
6. ¿Ante una negativa, soy insistente y busco alternativas??					
DEDICACIÓN	4	3	2	1	0
SIGNIFICADO					
7. ¿Percibo que mi labor tiene significado y trascendencia a nivel personal y laboral?					
8. ¿Considero que mi trabajo aporta al desarrollo de la organización?					
RETO					
9. ¿Me gusta asumir los retos que me plantea mi organización?					
10. ¿Mi puesto de trabajo me impulsa a salir de mi zona de confort?					
ORGULLO					
11. ¿Me identifico con los logros obtenidos por la organización?					
12. ¿Me siento orgulloso al decir el lugar donde laboro?					
ABSORCIÓN	4	3	2	1	0
CONCENTRACIÓN					
13. Siento que el tiempo vuela cuando realizo mi trabajo					
14. Me encuentro absorto en las tareas que realizo					
TIEMPO					
15. ¿Considero que las horas de trabajo establecida, es suficiente para cumplir con mis responsabilidades?					
16. ¿Me sobra tiempo después de realizar mis actividades diarias?					

FELICIDAD					
17. ¿Mantengo un equilibrio entre mi vida personal y laboral?					
18. ¿Mi trabajo es mi pasión?					
PRODUCTIVIDAD	TA	A	I	D	TD
EFICIENCIA	4	3	2	1	0
TIEMPO					
19. ¿Cumplo las metas en el plazo determinado?					
20. ¿Inicio mis actividades en el horario establecido?					
RESULTADOS					
21. ¿Se llega los resultados esperados al cierre del mes?					
22. ¿Se cumple correctamente con la presentación documentaria diaria?					
EFICACIA	4	3	2	1	0
SATISFACCIÓN					
23. ¿La emisión de reclamos es baja?					
24. ¿Los clientes se sienten gratos con la atención?					
CONTROL					
25. ¿Existe supervisión constante para el cumplimiento de los objetivos?					
26. ¿La empresa brinda los recursos necesarios para el correcto control del desempeño de las funciones?					
HABILIDADES					
27. ¿La organización brinda capacitaciones para mejorar el desarrollo de las habilidades de ventas?					
28. ¿Los líderes realizan una ubicación exacta de sus colaboradores según sus habilidades?					
SINERGIA	4	3	2	1	0
RELACIONES INTERPERSONALES					
29. ¿Existe una buena relación entre compañeros de trabajo?					
30. ¿La organización cuenta con plan de contingencia ante la rotación de personal?					
COMUNICACIÓN					
21. ¿Existe el buen uso de los canales de comunicación en la organización?					
32. ¿El jefe inmediato comunica eficazmente las tareas a desarrollar?					
EMPATÍA					
33. ¿Ante errores humanos el jefe inmediato actúa con inteligencia emocional?					
34. ¿Existe apoyo entre los compañeros frente una dificultad que se pueda presentar durante las labores?					

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT LABORAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Engagement Laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana - Agencia Arequipa, Arequipa 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Br. Dayana Leonor Delgado Choque
Br. Jennifer Amalia Escobedo Álvarez

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					100
Objetividad	Está expresado en conductas observables					100
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					100
Organización	Existe una organización lógica					100
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					100
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					100
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					100
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

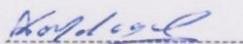
El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Mg. Andrea Karina Caryt Malaga

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: Universidad Nacional de San Agustín

Formación profesional: Lic. En Ciencias de la Comunicación especialidad RR.PP



Firma
Cod. De colegiatura: 00341

Fecha: 03 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Engagement Laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana - Agencia Arequipa, Arequipa 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Br. Dayana Leonor Delgado Choque

Br. Jennifer Amalia Escobedo Álvarez

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					100
Objetividad	Está expresado en conductas observables					100
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					100
Organización	Existe una organización lógica					100
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					100
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					100
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					100
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

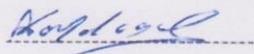
El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Mg. Andrea Karina Caryt Malaga

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: Universidad Nacional de San Agustín

Formación profesional: Lic. En Ciencias de la Comunicación especialidad RR.PP



Firma

Cod. De colegiatura: 00341

Fecha: 03 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT LABORAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Engagement Laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC
 Sullana - Agencia Arequipa, Arequipa 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Br. Dayana Leonor Delgado Choque
 Br. Jennifer Amalia Escobedo Álvarez

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538
 Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV
 Formación profesional: Lic. Administración


 Firma:

Fecha: 11 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Engagement Laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC
 Sullana - Agencia Arequipa, Arequipa 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Br. Dayana Leonor Delgado Choque

Br. Jennifer Amalia Escobedo Álvarez

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

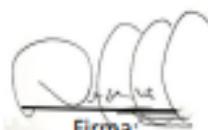
El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma:

Fecha: 11 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT LABORAL

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Engagement Laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC Sullana - Agencia Arequipa, Arequipa 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Br. Dayana Leonor Delgado Choque

Br. Jennifer Amalia Escobedo Álvarez

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					100
Objetividad	Está expresado en conductas observables					100
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					100
Organización	Existe una organización lógica					100
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					100
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					100
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					100
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Mg. Ana Maria Aco Chiri DNI: 29618684

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: Universidad Tecnológica del Peru

Formación profesional: Lic. Administración de Empresas

Firma

Cod. De colegiatura: 009411

Fecha: 09 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Engagement Laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de CMAC
Sullana - Agencia Arequipa, Arequipa 2021

1.2 Investigador (a) (es):

Br. Dayana Leonor Delgado Choque

Br. Jennifer Amalia Escobedo Álvarez

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					100
Objetividad	Está expresado en conductas observables					100
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					100
Organización	Existe una organización lógica					100
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					100
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					100
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					100
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

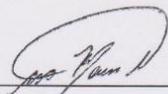
El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Mg. Ana Maria Aco Chiri DNI: 29618684

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: Universidad Tecnológica del Peru

Formación profesional: Lic. Administración de Empresas


Firma

Cod. De colegiatura: 00341

Fecha: 09 de mayo de 2021

Estadísticas de fiabilidad Engagement

Alfa de Cronbach N de elementos

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Cuento con suficiente energía durante mis labores diarias?	45,4865	69,035	,501	,864
2. ¿labora más de las horas estipuladas por la empresa?	44,8919	75,877	,008	,878
3. ¿Persisto en las labores encomendadas por la organización hasta lograrlas?	45,2432	67,356	,589	,861
4. ¿A pesar de los problemas que se puedan presentar en el puesto, continuo con mi labor diaria?	44,7838	74,230	,209	,873
5. ¿Ante un problema o inconveniente continuo con mi labor hasta culminarla?	45,2432	68,523	,479	,865
6. ¿Ante una negativa, soy insistente y busco alternativas??	45,2432	70,745	,456	,866
7. ¿Percibo que mi labor tiene significado y trascendencia a nivel personal y laboral?	45,4865	67,868	,541	,862
8. ¿Considero que mi trabajo aporta al desarrollo de la organización?	45,2703	68,536	,568	,862
9. ¿Me gusta asumir los retos que me plantea mi organización?	45,2703	66,925	,668	,858
10. ¿Mi puesto de trabajo me impulsa a salir de mi zona de confort?	45,4054	66,137	,520	,864
11. ¿Me identifico con los logros obtenidos por la Organización?	45,9459	65,219	,727	,855
12. ¿Me siento orgulloso al decir el lugar donde laboro?	45,8919	65,377	,653	,857
13. Siento que el tiempo vuela cuando realizo mi trabajo	45,2973	68,992	,411	,868
14. Me encuentro absorto en las tareas que realizo	45,3514	71,512	,340	,870
15. ¿Considero que las horas de trabajo establecido, es suficiente para cumplir con mis responsabilidades?	45,4054	74,859	,073	,878
16. ¿Me sobra tiempo después de realizar mis actividades diarias?	46,9189	64,910	,554	,862
17. ¿Mantengo un equilibrio entre mi vida personal y laboral?	46,6757	63,503	,630	,858
18. ¿Mi trabajo es mi pasión?	46,3243	64,725	,649	,857

Estadísticas de fiabilidad Prodcutividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
19 Cumpló las metas en el plazo determinado?	36,0000	56,444	,640	,820
20. Inicio mis actividades en el horario establecido?	35,2973	66,437	,045	,846
21 Se llega los resultados esperados al cierre del mes?	36,7568	60,356	,336	,839
22 Se cumple correctamente con la presentación documentaría diaria?	36,6216	59,686	,347	,839
23. La emisión de reclamos es baja?	36,5946	64,470	,103	,851
24 ¿Los clientes se sienten gratos con la atención?	36,1892	66,269	,027	,849
25 Existe supervisión constante para el cumplimiento de los objetivos?	35,4054	63,859	,278	,839
26. ¿La empresa brinda los recursos necesarios para el correcto control del desempeño de las funciones?	35,8378	58,195	,523	,827
27, ¿La organización brinda capacitaciones para mejorar el desarrollo de las habilidades de ventas?	36,2703	56,425	,738	,816
28. ¿Los líderes realizan una ubicación exacta de sus colaboradores según sus habilidades?	36,1892	57,713	,629	,822
29 ¿Existe una buena relación entre compañeros de trabajo?	36,3784	55,742	,755	,814
30. ¿La organización cuenta con plan de contingencia ante la rotación de personal?	36,8649	58,287	,478	,830
21. ¿Existe el buen uso de los canales de comunicación en la organización?	36,4054	56,026	,666	,818
3? ¿El jefe inmediato comunica eficazmente las tareas a desarrollar?	35,8378	60,640	,418	,833
33. ¿Ante errores humanos el jefe inmediato actúa con inteligencia emocional?	36,5946	59,137	,387	,836

Tabla 8 Base de Resultados

N°	Engagement laboral																		Productividad																
	D1						D2						D3						D4				D5						D6						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	1	2	4	1	0	1	1	3	2	2	1	3	4	2	2	2	2	0	2	3	3	2	
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	1	1	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	
4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	
6	2	4	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	1	3	1	1	2	2	4	2	2	2	1	1	1	3	1	1	
7	2	4	3	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	4	2	0	1	1	3	2	0	0	2	2	4	2	3	2	3	3	1	2	3	1	
8	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	1	2	2	4	2	2	2	3	3	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	
10	3	4	1	4	1	3	4	4	3	3	1	1	3	3	3	0	0	1	1	4	1	4	4	4	3	0	0	0	0	0	0	3	0	1	
11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
14	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	0	4	4	4	0	2	0	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	
16	2	4	3	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	4	2	0	1	1	3	2	0	0	2	2	4	2	3	2	3	3	1	2	3	1	
17	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	0	1	0	4	4	4	1	0	2	4	2	2	3	1	1	1	1	1	1	
18	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
19	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
20	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	0	0	0	2	3	2	2	3	3	3	3	0	0	2	0	0	0	0	0	
21	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	
24	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	
25	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Arequipa, 06 de abril del 2021

Señor:

Gerente Alex E. Montenegro Cabrera

Gerente de Tienda

Arequipa

Asunto: Solicitud de autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo felicitar el éxito de su gestión de la institución de la cual usted representa.

Mediante la presente le comunico que la Universidad Cesar Vallejo cuenta con un Programa de Titulación para poder obtener el Título profesional, para ello los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

Apellidos y nombres de los estudiantes : Delgado Choque Dayana Leonor
Escobedo Alvares Jennifer Amalia

Programa de Titulación : Taller de Elaboración de Tesis (TET)

Título de la investigación : Engagement laboral y su influencia en la
productividad en los colaboradores de CMAC
Sullana Ag. Arequipa, 2021

Asesor : Mg. Garcia Yovera Abraham Jose

Debo señalar que la manipulación de datos es estrictamente académica.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación


Jennifer A. Escobedo Alvarez





"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Arequipa, 12 de Abril del 2021

Carta N.º 070-2021

Srta:

JENNIFER AMALIA ESCOBEDO ALVAREZ

Ciudad Arequipa - Perú

Referencia: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación

De nuestra consideración:

Por medio del presente le saludamos cordialmente y a la vez, aprovechamos la ocasión para dar respuesta a la carta de la referencia, le informamos lo siguiente:

Caja Sullana Agencia Arequipa otorga autorización a la señorita Delgado Choque Dayana Leonor identificada con DNI 70355820 y Escobedo Alvarez Jennifer Amalia identificada con DNI 76405216, de proceder a realizar trabajo de investigación (TESIS) para la obtención de grado académico titulado "Engagement laboral y su influencia en la productividad en los trabajadores de CMAC Sullana, Arequipa - 2021".

Todos los datos vertidos a través del desarrollo de la investigación es para fines estrictamente académicos, sin que esto interfiera con la reputación o imagen de la institución.

Sin otro particular

Atentamente,

Caja Sullana
Alex E. Montenegro Cabrera
GERENTE DE TIENDA
CAJA SULLANA